

A tradução abaixo é apenas para fins informativos. Em caso de discrepância, inconsistência ou conflito entre esta tradução e a versão em inglês mais recente (inclusive em razão de atrasos na tradução), a versão em inglês prevalecerá.

Contrato de nível de serviço do Amazon Route 53

Última atualização: 29 de agosto de 2022

Este Contrato de nível de serviço (*Service Level Agreement*, “**SLA**”) do Amazon Route 53 é uma política que rege o uso do DNS autoritativo do Amazon Route 53 e se aplica separadamente a cada conta que usar o Amazon Route 53. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do [Contrato de Cliente AWS](#) ou de outro contrato conosco que rege seu uso dos nossos Serviços (“**Contrato**”), os termos e condições deste SLA se aplicam, mas somente na medida do conflito. Os termos em letras maiúsculas aqui empregados, mas não definidos, terão os significados conforme estabelecidos no Contrato.

Compromisso de serviço

A AWS envidará esforços comercialmente razoáveis para disponibilizar a Região hospedada do Amazon Route 53 conforme as Porcentagens de tempo de atividade mensal estabelecidas na tabela abaixo. Se a Região hospedada do Amazon Route 53 não cumprir o Compromisso de serviço, você terá direito a receber um Crédito de serviço, conforme descrito abaixo.

Definições

- Uma “**Região hospedada**” [Hosted Zone] é um local de armazenamento de registros de DNS que indicam como o Amazon Route 53 deveria direcionar o tráfego para um domínio específico.
- A “**Porcentagem de tempo de atividade mensal**” para uma determinada Região hospedada é calculada subtraindo-se de 100% a porcentagem de minutos durante o mês em que a Região hospedada esteve Indisponível. As medições de Porcentagem de tempo de atividade mensal excluem Indisponibilidade resultante direta ou indiretamente de qualquer Exclusão do SLA do Amazon Route 53.
- Um “**Crédito de serviço**” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.
- Uma Região hospedada é considerada “**Indisponível**” durante um determinado minuto se todos quatro servidores virtuais nomeados atribuídos à Região hospedada apresentarem falha ao responder a todas as solicitações de DNS feitas à Região hospedada no decorrer do minuto.

Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem do total de cobranças pagas por você pelo Amazon Route 53 afetado para o ciclo de faturamento mensal em que o Compromisso de serviço não foi cumprido, de acordo com o cronograma abaixo:

Porcentagem de tempo de atividade mensal**Porcentagem de crédito de serviço**

Inferior a 100%, mas superior ou igual a 99,99%	10%
Inferior a 99,99%, mas superior ou igual a 99,95%	25%
Inferior a 99,95%	100%

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do Amazon Route 53 devidos por você. A nosso critério, poderemos emitir o Crédito de serviço para o cartão de crédito que você usou para pagar o ciclo de faturamento no qual a Indisponibilidade ocorreu. Os Créditos de serviço não dão direito a nenhum reembolso ou outro pagamento da AWS. O Crédito de serviço será aplicável e emitido somente se o valor do crédito referente ao ciclo de faturamento mensal em questão for superior a US\$ 1,00 (um dólar estadunidense). Os Créditos de serviço não poderão ser transferidos ou aplicados a qualquer outra conta. Salvo disposição em contrário no Contrato da AWS, o seu único e exclusivo recurso para qualquer indisponibilidade, falta de desempenho ou falha da nossa parte no fornecimento do Amazon Route 53 é o recebimento de um Crédito de serviço (caso tenha direito) de acordo com os termos deste SLA.

Solicitação de crédito e procedimentos de pagamento

Para receber o Crédito de serviço, é necessário que você envie uma solicitação [abrindo um caso no AWS Support Center](#). Para que você tenha direito ao recebimento do Crédito de serviço, a solicitação de crédito deve ser recebida por nós até o final do segundo ciclo de faturamento após o qual o incidente ocorreu, devendo incluir:

- i. as palavras “Solicitação de crédito de SLA” na linha de assunto;
- ii. as datas, as horas e as ID de recursos afetados de cada incidente de Indisponibilidade que você esteja alegando; e,
- iii. os registros de solicitação que documentam os erros e corroboram a interrupção alegada (todas as informações confidenciais ou sigilosas nesses registros devem ser removidas ou substituídas por asteriscos).

Se a Porcentagem de tempo de atividade mensal da solicitação for confirmada por nós e for inferior ao Compromisso de serviço, emitiremos o Crédito de serviço para você dentro do ciclo de faturamento seguinte ao mês em que a solicitação ocorreu. O não envio da solicitação e de outras informações conforme exigido acima desqualificará você de receber o Crédito de serviço.

Exclusões do SLA do Amazon Route 53

O Compromisso de serviço não se aplica a (a) quaisquer outros recursos do Amazon Route 53, inclusive à disponibilidade ou confiabilidade do console ou da API do Amazon Route 53; ou (b) a qualquer indisponibilidade, suspensão ou encerramento de fornecimento do Amazon Route 53, ou quaisquer outros problemas de desempenho do Amazon Route 53: (i) causados por fatores fora do nosso controle razoável, inclusive

eventos de força maior, problemas de acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do Amazon Route 53; (ii) que resultem de uma ação ou omissão sua; (iii) que resultem do seu equipamento, software ou outra tecnologia; (iv) que resultem da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o Amazon Route 53 de acordo com o Contrato; (v) que resultem do seu descumprimento de quaisquer diretrizes ou melhores práticas descritas na documentação do Amazon Route 53, inclusive excedendo os limites de uso; ou (vi) que, somente com relação ao DNS público, resultem durante um período no qual você não estava usando todos os quatro servidores virtuais nomeados (por exemplo, ns123.awsdns.com, ns123.awsdns.net, ns123.awsdns.co.uk e ns123.awsdns.org) atribuídos à sua Região hospedada (coletivamente, as “**Exclusões do SLA do Amazon Route 53**”). Se a disponibilidade for afetada por fatores diferentes dos usados no nosso cálculo da Porcentagem de tempo de atividade mensal, poderemos emitir um Crédito de serviço considerando esses fatores, a nosso critério.