

以下翻譯僅供參考。若本翻譯版本與最後更新的英文版本之間有歧異、不一致或衝突（包括因翻譯延遲所造成者），則應以英文版本為準。

Amazon Route 53 服務水準協議

最後更新日期：2022 年 8 月 29 日

本 Amazon Route 53 服務水準協議（下稱「**SLA**」）是規範 Amazon Route 53 權威 DNS 使用情形的政策，並分別適用於每個使用 Amazon Route 53 的帳戶。本 SLA 條款如與 {2 >AWS 客戶協議< 2} 或管理您使用本公司服務之情況的其他協議（下稱「**協議**」）條款有所牴觸，則以本 SLA 之條款及條件為準，但僅限於此等牴觸之範圍內。本文使用但未予以定義之專用詞語，應具有本協議中規定的意義。

服務承諾

AWS 應盡商業上合理之努力，確保每個 Amazon Route 53 託管區域之每月正常運行時間百分比達到下表所列標準。Amazon Route 53 如未能達成服務承諾，您有資格獲得下述之服務抵免額。

定義

- 「**託管區域**」係指 DNS 記錄的容器，用於指示 Amazon Route 53 應如何為特定網域路由流量。
- 特定託管區域之「**每月正常運行時間百分比**」係以 100% 減去該託管區域於當月內處於不可用狀態之分鐘數百分比計算。
每月正常運行時間百分比測量排除因任何 Amazon Route 53 SLA 除外事項而直接或間接導致的不可用時間。
- 「**服務抵免額**」係指按上述方式計算的美元抵免額，我們可能將抵免額發放至符合條件的帳戶。
- 在特定分鐘內，若分配給該託管區域的四個虛擬名稱伺服器均未能回應該分鐘內對該託管區域的所有 DNS 查詢，則該託管區域視為「不可用」。

服務抵免額

服務抵免額之計算方式係依據您於單一帳單月份內，為未達服務承諾之受影響託管區域所支付的 Amazon Route 53 查詢費用總額，並按下表所列比例計算：

每月正常運行時間百分比

低於 100% 但大於或等於 99.99%
低於 99.99% 但大於或等於 99.95%

服務抵免百分比

10%
25%

低於 99.95%

100%

我們僅會把任何服務抵免額套用於您未來應付的 **Amazon Route 53** 款項。經由我們全權決定，可能會把發生不可用狀況之帳單週期內的服務抵免額發放至您用於支付的信用卡。服務抵免額不會讓您獲得 **AWS** 的任何退款或其他付款。只有在適用每月帳單週期的入帳金額超過 1 美元 (\$1 USD) 時，才會適用並發放服務抵免額。服務抵免額不得移轉或套用至其他任何帳戶。除 **AWS** 協議另有規定外，對於我們提供 **Amazon Route 53** 時任何不可用、無法履行或其他故障之狀況，您可以採行之唯一救濟方式為依本 **SLA** 條款獲得服務抵免額（如符合資格者）。

抵免申請和付款程序

如欲獲得服務抵免額，您必須在 [AWS 支援中心開啟案件](#)，提出索賠主張。如欲符合抵免資格，我們必須在事件發生後第二個帳單週期結束前收到抵免申請，且必須包括以下資訊：

- i. 主旨行包含「**SLA 抵免申請**」的詞語；
- ii. 您索賠的每個不可用事件的日期、時間和資源 ID；及
- iii. 您的申請記錄檔，列明相關錯誤並且能證明您所主張的中斷情況（該等記錄檔中包含的任何機密或敏感資訊均應移除或用星號取代）。

該抵免額申請的每月正常運行時間百分比如經我們確認少於服務承諾者，我們會在申請提出月份後的一個帳單週期內，向您發放服務抵免額。未能提供上述要求的和其他資訊時，您便失去獲得服務抵免的資格。

Amazon Route 53 SLA 除外事項

服務承諾不適用於以下情形：(a) 任何其他 **Amazon Route 53** 功能，包括 **Amazon Route 53 API** 或主控台的可用性或可靠性；或 (b) 任何因以下原因導致的 **Amazon Route 53** 不可用、暫停或終止，或其他任何 **Amazon Route 53** 效能問題：(i) 因超出我們合理控制範圍之因素所致者，包括任何不可抗力事件、網際網路存取情形或超出 **Amazon Route 53** 分界點相關問題；(ii) 因您之作為或不作為所致者；(iii) 因您的設備、軟體或其他技術所致者；(iv) 因我們依據協議暫停或終止您使用 **Amazon Route 53** 之權利所引起者；(v) 因您未遵循 **Amazon Route 53** 文件中所述的指南及最佳做法（包括超出使用限制）所致者；或 (vi) 僅適用於公用 DNS，因您未使用分配給您託管區域的四個虛擬名稱伺服器（例如 `ns123.awsdns.com`、`ns123.awsdns.net`、`ns123.awsdns.co.uk` 及 `ns123.awsdns.org`）期間所導致者（統稱「**Amazon Route 53 SLA 除外事項**」）。如果影響可用性的因素並非本公司計算每月正常運行時間百分比時使用的因素，則本公司可自行決定是否就該等因素發放服務抵免額。

