

Contrato de Nível de Serviço do Amazon Route 53

Última Atualização 21 de Novembro de 2018

Este Contrato de Nível de Serviço do Amazon Route 53 ("**SLA**") é uma política que rege o uso do Amazon Route 53 (incluindo DNS Privado) de acordo com os termos do Contrato de Cliente da Amazon Web Services (o "**Contrato da AWS**") entre a Amazon Web Services, Inc e suas afiliadas ("**AWS**", "**nos**" ou "**nós**") e usuários dos serviços da AWS ("**você**"). Este SLA se aplica separadamente para cada conta que utiliza o Amazon Route 53. Salvo disposição em contrário neste documento, este SLA está sujeito aos termos do Contrato da AWS e os termos em letras maiúsculas terão o significado especificado no Contrato da AWS. Reservamo-nos o direito de alterar os termos deste SLA de acordo com o contrato da AWS.

Compromisso de Serviço

A AWS utilizará esforços comercialmente razoáveis para tornar o Amazon Route 53 100% Disponível (conforme definido abaixo). No caso em que o Amazon Route 53 não cumpra o compromisso precedente, você será elegível para receber um Crédito de Serviço, conforme descrito abaixo.

Definições

- "100% Disponível" significa que o Amazon Route 53 não deixou de responder às suas consultas DNS durante um ciclo de faturamento mensal.
- Um "Crédito de Serviço" é um crédito em dólar, calculado conforme estabelecido abaixo, que nós podemos creditar de volta para uma conta elegível do Amazon Route 53.

Créditos de Serviço

Os Créditos de Serviço são calculados com base em 1 dia de Crédito de Serviço, que é equivalente à média diária de taxa de consulta do Amazon Route 53 para o ciclo de faturamento mensal anterior ao ciclo de faturamento mensal no qual ocorreu o período em que o Amazon Route 53 não estava 100% Disponível e estão disponíveis da seguinte forma:

Duração do Amazon Route 53 que não estava 100% Disponível	Crédito de Serviço
5 - 30 minutos	1 dia de Crédito de Serviço
31 minutos - 4 horas	7 dias de Crédito de Serviço
Mais do que 4 horas	30 dias de Crédito de Serviço

Nós aplicaremos quaisquer Créditos de Serviço somente contra futuros pagamentos do Amazon Route 53, de outro modo, devidos por você. A nosso critério, poderemos emitir o Crédito de serviço para o cartão de crédito que você usou para pagar pelo ciclo de faturamento em que ocorreu o erro. Os Créditos de Serviço não dão direito a qualquer reembolso ou outro pagamento da AWS. Um Crédito de Serviço será aplicável e emitido somente se o valor do crédito para o ciclo de faturamento mensal aplicável for maior que um dólar (US\$1). Os Créditos de Serviço não podem ser transferidos ou aplicados a qualquer outra conta. Salvo disposição em contrário no Contrato da AWS, seu único e exclusivo recurso para qualquer indisponibilidade, falha no desempenho ou outra falha nossa ao fornecer o Amazon Route 53 é o recebimento de um Crédito de Serviço (se qualificado) de acordo com os termos deste SLA

Solicitação de crédito e procedimentos de pagamento

Para receber um Crédito de Serviço, você deve enviar uma reclamação [abrindo um caso no AWS Support Center](#). Para ser elegível, a solicitação de crédito deve ser recebida por nós até o final do segundo ciclo de cobrança após o qual o incidente ocorreu e deve incluir:

- i. as palavras “Solicitação de Crédito SLA” no campo de assunto;
- ii. as datas e horas de cada período em que o Amazon Route 53 não estava 100% Disponível que você está reivindicando; e
- iii. sua solicitação de registro que documente os erros e corrobore sua indisponibilidade reivindicada (qualquer informação confidencial ou sensível nesses registros deve ser removida ou substituída por asteriscos).

Se o período no qual o Amazon Route 53 não estava 100% Disponível for confirmado por nós, então emitiremos o Crédito de Serviço para você dentro de um ciclo de faturamento após o mês em que sua solicitação for confirmada por nós. Sua falha em fornecer a solicitação e outras informações, conforme exigido acima, desqualificará você de receber um Crédito de Serviço.

Exclusões do Amazon Route 53 SLA

O Compromisso de Serviço não se aplica ao (a) serviço do Route 53 Resolver ou (b) a indisponibilidade, suspensão ou término do Amazon Route 53 ou qualquer outro problema de desempenho do Amazon Route 53: (i) resultante de uma suspensão descrita na Seção 6.1 do Contrato da AWS; (ii) causada por fatores fora de nosso controle razoável, incluindo qualquer evento de força maior ou de acesso à Internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do Amazon Route 53; (iii) que resultem de quaisquer ações ou omissões de você ou de terceiros; (iv) que resultem do seu equipamento, software ou outra tecnologia e/ou equipamento de terceiros, software ou outra tecnologia (que não seja equipamento de terceiros dentro do nosso controle direto); (v) decorrentes de nossa suspensão e rescisão de seu direito de usar o Amazon Route 53 de acordo com o Contrato da AWS; (vi) resultante do seu uso excessivo dos limites de uso declarados na documentação do Amazon Route 53; ou (vii) que, com relação apenas ao DNS público, resulte durante um período em que você não estava usando todos os quatro servidores de nomes virtuais (por exemplo, ns123.awsdns.com, ns123.awsdns.net, ns123.awsdns.co.uk e ns123.awsdns.org) atribuído à sua “zona hospedada” (coletivamente, as **“Exclusões de SLA do Amazon Route 53”**). Se a disponibilidade for impactada por outros fatores que não aqueles utilizados em nosso cálculo de 100% Disponível, então poderemos emitir um Crédito de Serviço considerando esses fatores a nosso critério.

[Versão\(ões\) anterior\(es\)](#)