

以下译文仅供参考。如果本译文与最后更新的英文版本之间存在差异、不一致或冲突（包括由于翻译延误），则以英文版本为准。

Amazon Route 53 服务水平协议

最近更新日期：2025 年 4 月 16 日

本 Amazon Route 53 服务水平协议（“**SLA**”）是管理 Amazon Route 53 权威域名系统 (DNS) 使用的政策，并单独适用于每个使用 Amazon Route 53 的账户。如果本 SLA 的条款与 [AWS 客户协议](#) 或您与我们签订的其他适用于您使用我们服务的协议（“**协议**”）的条款发生冲突，则以本 SLA 的条款和条件为准，但仅限于该等冲突的范围。本 SLA 中使用但未定义的专门术语应具有协议中规定的含义。

服务承诺

AWS 将尽商业上合理的努力，确保每个 Amazon Route 53 托管区达到下表所示的每月正常运行时间百分比。如果 Amazon Route 53 托管区未达到服务承诺，您将有资格获得如下所述的服务抵扣额度。

定义

- “**托管区**”是一个用于存放 DNS 记录的容器，这些记录指示 Amazon Route 53 应如何为特定域名路由流量。
- 给定托管区的“**每月正常运行时间百分比**”按以下方式计算：100% 减去当月托管区处于不可用状况的分钟数所占的百分比。每月正常运行时间百分比不包括任何 Amazon Route 53 SLA 例外情况直接或间接导致的不可用状况。
- “**服务抵扣额度**”是一种美元抵扣额度，以上文所述的方式计算，我们可以将该额度退回符合条件的账户。
- 如果在给定的一分钟内，一个托管区所分配的全部四个虚拟名称服务器在一整分钟内均未能响应向其发出的所有 DNS 查询，则该托管区在该分钟内被视为“**不可用**”。

服务抵扣额度

以下译文仅供参考。如果本译文与最后更新的英文版本之间存在差异、不一致或冲突（包括由于翻译延误），则以英文版本为准。

服务抵扣额度按照在未达到服务承诺的月度账单周期内，您为受影响托管区支付的

Amazon Route 53 查询总费用的百分比，根据下表计算：

托管区（GovCloud 区域的托管区除外）的每月正常运行时间百分比	服务抵扣额度百分比
低于 100% 但高于或等于 99.99%	10%
低于 99.99% 但高于或等于 99.95%	25%
低于 99.95%	100%

GovCloud 区域托管区的每月正常运行时间百分比 服务抵扣额度百分比

低于 99.995% 但高于或等于 99.99%	10%
低于 99.99% 但高于或等于 99.95%	25%
低于 99.95%	100%

任何服务抵扣额度只适用于抵扣您在未来须支付的 Amazon Route 53 款项。我们可能会自行决定向您的信用卡（即在发生不可用状况的账单周期内，您用来付款的信用卡）发放服务抵扣额度。服务抵扣额度将不会使您有权从 AWS 获得任何退款或其他付款。服务抵扣额度仅在相应月度账单周期的抵扣金额超过一美元 (\$1 USD) 时适用并发放。服务抵扣额度不得转让或应用于任何其他账户。除非 AWS 协议另有规定，否则对于任何 Amazon Route 53 不可用、性能不佳的情况，或我们未能提供 Amazon Route 53 的其他情况，您享有的唯一且排他的救济限于根据本 SLA 的条款获得服务抵扣额度（如符合资格要求）。

抵扣额度申请和支付程序

要获得服务抵扣额度，您必须[在 AWS 支持中心创建问题单](#)，提交申请。要符合资格，我们必须在事件发生后的第二个账单周期结束前收到您的申请，且申请必须包含以下信息：

- i. 主题行中的“SLA 抵扣额度申请”字样；
- ii. 您所申请的每个不可用事件发生的日期、次数和资源 ID；以及

以下译文仅供参考。如果本译文与最后更新的英文版本之间存在差异、不一致或冲突（包括由于翻译延误），则以英文版本为准。

iii. 记录错误并证实您所述故障的申请日志（请删除日志中的任何机密或敏感信息，或用星号替代）。

如果我们确认了此类申请的每月正常运行时间百分比，且其低于服务承诺，则我们将在申请发生月份后的一个账单周期内向您发放服务抵扣额度。如果您未能按照上述要求提供申请和其他信息，您将失去获得服务抵扣额度的资格。

Amazon Route 53 SLA 例外情况

服务承诺不适用于 (a) 任何其他 Amazon Route 53 功能，包括 Amazon Route 53 API 或控制台的可用性或可靠性；或 (b) 因以下原因导致的任何 Amazon Route 53 不可用、暂停或终止，或任何其他 Amazon Route 53 性能问题：(i) 因超出我们合理控制范围的因素（包括任何不可抗力事件、互联网接入或超出 Amazon Route 53 分界点的相关问题）而导致；(ii) 因您的任何作为或不作为而导致；(iii) 因您的设备、软件或其他技术而导致；(iv) 因我们根据协议暂停或终止您使用 Amazon Route 53 的权利而导致；(v) 因您未遵循《Amazon Route 53 文档》中所述的指南和最佳实践（包括超过使用限制）而导致；或 (vi) 仅就公共 DNS 而言，在您未使用分配给您托管区的全部四个虚拟名称服务器（例如，就 AWS 商业分区而言，ns123.awsdns.com、ns123.awsdns.net、ns123.awsdns.co.uk 以及 ns123.awsdns.org）的期间内出现（统称为“**Amazon Route 53 SLA 例外情况**”）。如果可用性受到我们在计算每月正常运行时间百分比时使用的因素以外的因素影响，则我们在发放服务抵扣额度时可能会酌情考虑这些因素。

[之前版本](#)