

如下翻译仅作参考。如此翻译与英文版本有任何差异、不一致，或冲突的（尤其当翻译延迟时），以英文版本为准。

# Amazon 计算服务水平协议

最后更新日期：2020 年 7 月 22 日

本 Amazon 计算服务水平协议（以下简称本“SLA”）是一项管理所包含服务（如下所列）的使用的政策，分别应用于使用所包含服务的每个帐户。如果本 SLA 条款与 [AWS 客户协议](#) 或可管理您对我们服务之使用的其他协议（简称“协议”）的条款发生冲突，则适用本 SLA 的条款和条件，但仅限于此类冲突范围。本协议中使用但未定义的大写术语应具有本协议中规定的含义。

## 包含服务

- Amazon 弹性计算云 (Amazon EC2)\*
- Amazon 弹性块存储 (Amazon EBS)
- Amazon 弹性容器服务 (Amazon ECS)
- AWS Fargate for Amazon ECS 和 Amazon EKS

\*就本 SLA 而言，Amazon EC2 包括与相关 Amazon EC2 实例一起购买的任何 Amazon 弹性图形、Amazon 弹性推理和弹性 IP 地址资源。

## 一般服务承诺

AWS 将采取商业上的合理努力，在任何月度账单周期中的任何情况下，使每个 AWS 区域所包含服务的每月正常运行时间百分比至少达到 **99.99%**（以下简称“服务承诺”）。如果任何所包含服务未满足服务承诺，您将有资格获得以下描述的服务信用。

## 服务信用

服务信用的计算方法是，根据以下时间表，在每月账单周期出现不可用时，您为受影响的 AWS 区域内单个包含服务支付的总费用（不包括一次性付款，比如为预留实例支付的预付款）的百分比。

### 每月正常运行时间百分比

小于 **99.99%** 但等于或大于 **99.0%**

小于 **99.0%** 但等于或大于 **95.0%**

少于 **95.0%**

我们将只为适用包含服务的未来付款应用任何服务信用，否则将由您支付。在账单周期出现不可用时，我们可能会自行决定将服务信用发放到您用于支付该账单周期的信用卡。服务信用将不会使您有

权从 AWS 获得任何退款或其他付款。只有适用的月度账单周期信用金额大于 1 美元 (\$1 USD) 时，才适用并签发服务信用。服务信用不得转让或应用于任何其他帐户。

## 信用请求和付款程序

要获得服务信用，您必须提交声明，具体为在 AWS 支持中心提交申诉。为了符合条件，我们必须在事件发生后的第二个账单周期结束前收到信用请求，且请求必须包括：

1. 标题栏中“SLA Credit Request”（SLA 信用请求）字样；
2. 您声称的每个不可用性事件的日期、时间和受影响的 AWS 区域；
3. 受影响包含服务的资源 ID；及
4. 您的请求日志，其记录错误并支持您声称的停机（日志中的任何机密或敏感信息应该删除或用星号替换）。

如果我们确认了该请求的每月正常运行时间百分比，且其低于服务承诺，则我们将在确认该请求后的一个账单周期内向您签发服务信用。如果您未能按照上述要求提供请求和其他信息，您将失去获得服务信用的资格。除非本协议另有规定，否则本 SLA 规定，对于我们提供包含服务出现的任何不可用性、不履行或其他未实现，您的唯一和排他性救济，及 AWS 的唯一和排他性义务。

## 单个 EC2 实例

AWS 将采取商业上的合理努力，确保每个单独的 Amazon EC2 实例（“单个 EC2 实例”）每小时的正常运行时间百分比至少为在每时钟小时内部署该单个 EC2 实例时间的 90%（“每小时承诺”）。如果任何单个 EC2 实例未能满足每小时承诺，将不会向您收取使用单个 EC2 实例的实例小时费用。

## Amazon Compute SLA 除外条款

服务承诺和每小时承诺不适用于由以下原因造成的包含服务的任何不可用性、暂停或终止，或任何其他包含服务性能问题：(i) 由我们合理控制外因素造成的，包括任何不可抗力事件，或超出适用的包含服务界线的互联网接入或相关问题；(ii) 因您或任何第三方的任何作为或不作为而造成的，包括未能确认恢复金额；(iii) 由您的设备、软件或其他技术和/或第三方设备、软件或其他技术（我们直接控制的第三方设备除外）造成的；或 (iv) 因我们根据本协议暂停或终止您使用适用的包含服务权利而造成的（统称“Amazon Compute SLA 除外条款”）。如果可用性受到除我们在每月正常运行时间百分比计算中所用因素外其他因素的影响，则我们可以在考虑这些因素后自行决定签发服务信用。

## 定义

- “可用性区域”和“AZ”是指 AWS 区域内，由 AWS 区域代码后的字母标识符标识的孤立位置（例如，us-west-1a）。
- “每小时正常运行时间百分比”的计算方法是从 100% 减去单个 EC2 实例处于不可用状态的任何时钟小时内的部署分钟百分比。每小时正常运行时间百分比衡量指标不包含 Amazon Compute SLA 除外条款直接或间接导致的不可用性

- “每月正常运行时间百分比”的计算方法是从 100% 减去一个月内任何包含服务（如适用）处于不可用状态的分钟百分比。每月正常运行时间百分比衡量指标不包含 Amazon Compute SLA 除外条款直接或间接导致的不可用性。

- “服务信用”是一种美元信用，计算方法如上所述，我们可以将其贷记回符合条件的账户。

- “不可用”和“不可用性”指：

- 对于单个 EC2 实例，当您的单个 EC2 实例没有外部连接时。

- 对于 Amazon EC2（单个 EC2 实例除外）、Amazon ECS 或 Amazon Fargate，当您部署在相同 AWS 区域内的两个或多个 AZ（或者，如果 AWS 区域中只有一个 AZ，则在该 AZ 和另一个 AWS 区域中的 AZ）中的所有运行实例或运行任务都没有外部连接时。

- 对于 Amazon EBS，当您部署在同一个 AWS 区域内的两个或多个 AZ（或者，如果 AWS 区域中只有一个 AZ，则在该 AZ 和另一个 AWS 区域内的 AZ）中的所有附加卷执行零读写 IO，且 IO 在队列中挂起时。