

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 Aurora 服務等級協議

最後更新日期：2022 年 5 月 19 日

本 Amazon Aurora 服務等級協議（下稱「SLA」），係規範 Amazon Aurora 使用情形的政策，並且分別適用於使用 Amazon Aurora 的各個帳戶。本 SLA 的條款如與 [AWS 客戶協議](#) 或規範您對本公司服務使用情形的其他協議（下稱「本協議」）條款有相互抵觸者，應以本 SLA 之條款及條件為準，惟僅限該等相抵觸之處。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。

SLA

AWS 對 Amazon Aurora 作出兩項 SLA 承諾如下：(1) 管理跨兩個或多個可用區域部署的每個 Amazon Aurora 叢集的多可用區域 SLA；以及 (2) 管理部署至一個可用區域的每個 Amazon Aurora 叢集的單一可用區域 SLA。

多可用區域 SLA

當 Amazon Aurora 叢集部署在兩個或多個可用區域（「多可用區域資料庫叢」）時，AWS 將盡商業合理努力，使每個多可用區域叢集在每月帳單週期內之每月正常運行時間百分比符合下表所示（「多可用區域 SLA」）。

每月正常運行時間百分比	服務抵免百分比
低於 99.99% 但等於或大於 99.0%	10%
低於 99.0% 但等於或大於 95.0%	25%
低於 95.0%	100%

單一可用區域 SLA

當 Amazon Aurora 叢集部署至一個可用區域（「單一可用區域叢集」）時，AWS 將盡商業上合理的努力，使每個單一可用區域叢集在每月帳單週期內的單一可用區域運行時間百分比符合下表所示（「單一可用區域 SLA」）。

單一可用區域運行時間百分比	服務抵免百分比
低於 99.9% 但等於或大於 99.0%	10%
低於 99.0% 但等於或大於 95.0%	25%

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。

低於 95.0%

100%

服務抵免額

服務抵免額是依您支付未達到適用 SLA 的 Amazon Aurora 每月帳單週期費用的百分比計算。

我們僅會把任何服務抵免額用於扣抵您日後因使用 Amazon Aurora 而應支付之款項。我們得經自行斟酌，決定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任何其他帳戶。除非本協議中另有規定，對於本公司提供 Amazon Aurora 如發生任何不可用、未履行或其他故障情事時，您的唯一救濟方式，便是依本 SLA 條款獲得服務抵免額（若符合資格）。

抵免額申請和付款程序

如欲獲得服務抵免額，您必須在 [AWS 支援中心開啟案件](#)。多可用區域叢集單一可用區域//您不得將針對特定 Amazon Aurora 叢集部署的多可用區域 SLA 和單一可用區域 SLA 的索賠予以組合或疊加。要符合抵免資格，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：

多可用區域和單一可用區域 SLA 請求必須包括：

- i. 主題行中的「Amazon Aurora SLA 積分申請」字樣；
- ii. 您的請求主張所涉及之不可用事件的日期和時間；
- iii. 受影響的多可用區或單一可用區域叢集的資料庫叢集 ID 和 AWS 區域；和
- iv.

您的申請記錄檔，列明相關錯誤並且能證明您所主張的運行中斷情況（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）。

本公司如確認受理按相關 SLA

提出之請求主張，會在提出申請當月後的一個帳單週期內，向您發放服務抵免額。未能提供上述規定的請求和其他資訊時，您便失去獲得服務抵免的資格。

Amazon Aurora SLA 例外條款

對於任何由以下事由直接或間接導致之 Amazon Aurora 不可用、中止或終止情事，或其他任何 Amazon Aurora 效能問題，各該 SLA 概不適用：(i)

本公司無法合理控制之因素所致，包括任何不可抗力事件或超出 Amazon Aurora 分界點的網際網路存取或相關問題；(ii) 您任何自願作為或不作為所致；(iii)

屬於微資料庫執行個體類別或其他具有類似 CPU

和記憶體資源限制的執行個體類別的執行個體所致；(iv) 因您未按照 [Amazon Aurora](#)

[使用者指南](#) 所述之基本操作指南進行操作所致（例如：使資料庫執行個體超載導致無法操作，建立過多表格使恢復時間大幅增加等）；(v)

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。

因資料庫引擎基礎軟體所致，導致資料庫反覆崩潰或資料庫執行個體無法操作；(vi) 因IO效能不足以應付您的資料庫負載，導致恢復時間太長；(vii) 因您的設備、軟體或其他科技所致；或(viii) 因本公司根據本協議中止或終止您使用 Amazon Aurora 的權利所致（合稱「Amazon Aurora SLA 例外條款」）。

如果影響可用性的因素並非我們在每月正常運行時間百分比或單一可用區域運行時間百分比計算中所明確使用的因素（按適用情況所需）者，本公司得自行決定是否基於該等因素發放服務抵免額。

定義

- 「可用區域」和「AZ」是指 AWS 區域內的一個隔離位置，識別方式是字母識別符再接 AWS 區域代碼（如：us-west-1a）。
- 多可用區域叢集的「每月正常運行時間百分比」係按以下方式計算：100% 減去多可用區域叢集發生「不可用」情事的一分鐘時間間隔數量在每月帳單週期內的所占百分比。如果您僅在當月的部分時間運行該多可用區域叢集，則您的多可用區域叢集在當月未運行的部分時間內將視為 100% 可用。
- 針對單一可用區域叢集的「單一可用區域運行時間百分比」係按以下方式計算：100% 減去單一可用區域叢集發生「不可用」情事的一分鐘時間間隔數量在每月帳單週期內的所占百分比。如果您在該月運行該單一可用區域資料庫執行個體的時間未滿一個月者，您在該月未運行該單一可用區域資料庫執行個體的部分，應視該單一可用區域資料庫執行個體為 100% 可用。
- 「多可用區域叢」係指包含至少兩個可用區域的執行個體的 Amazon Aurora 叢集（適用於 Amazon Aurora 的 MySQL 相容版或 PostgreSQL 相容版）。
- 「單一可用區域叢集」係指將 Amazon Aurora 叢集中的所有使用個體限制為共通用區的 Amazon Aurora 叢集（適用於 Amazon Aurora 的 MySQL 相容版或 PostgreSQL 相容版）。
- 「服務抵免額」係指按上述方式計算的美元抵免額，而且我們可能把服務抵免額發放至符合條件的帳戶。
- 「不可用」和「不可用狀態」表示對正在運行的多可用區域叢集或單一可用區域叢集（若適用）的所有連線請求在 1 分鐘間隔內均失敗。