

以下譯文僅作參考之用。本翻譯版本與最後更新的英文版本之間如有歧異、不一致或相抵觸之處（包括因翻譯延遲所造成者）者，應以英文版本為準。

Amazon DocumentDB（與 MongoDB 相容）服務水準協議

最後更新日期：2022 年 5 月 23 日

本服務水準協議（下稱「SLA」），係規範 Amazon DocumentDB（與 MongoDB 相容）（下稱「Amazon DocumentDB」）使用情形的政策，並且分別適用於使用 Amazon DocumentDB 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。

服務承諾

AWS 將盡商業上合理的努力，使 Amazon DocumentDB 於任何每月帳單週期內，達到至少為 99.99% 的每月正常執行時間百分比（下稱「服務承諾」）。Amazon DocumentDB 如未能達成服務承諾，您有資格獲得下述之服務抵免額。

服務抵免額

服務抵免額按您在帳單週期內針對未達服務承諾的 DocumentDB 叢集支付費用的百分比計算，具體如下表所示。

每月正常運行時間百分比	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%
低於 95.0%	100%

任何服務抵免額將僅用於扣抵您日後應支付的 Amazon DocumentDB 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其他任何帳戶。除非本協議中另有規定，對於本公司提供 Amazon DocumentDB 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

以下譯文僅作參考之用。本翻譯版本與最後更新的英文版本之間如有歧異、不一致或相抵觸之處（包括因翻譯延遲所造成者）者，應以英文版本為準。

如欲獲得服務抵免額，您必須在 [AWS](#)

[支援中心開啟案件](#)才能提出請求主張。如欲符合抵免額資格，我們必須在事件發生後第二個帳單週期結束前收到抵免額申請，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 Amazon DocumentDB 叢集的叢集 ID 及 AWS 區域；及
- 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）。

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 DocumentDB SLA 除外事項

本服務承諾不適用於符合以下條件之任何 Amazon DocumentDB 之不可用、暫停或終止情事，或其他任何 Amazon DocumentDB 效能問題：(i) 逾越我們可合理控制之因素所導致者，包括任何不可抗力事件或網際網路存取情形，或超出 Amazon DocumentDB 分界點的相關問題；(ii) 因您的任何作為或不作為所致者；(iii) 因您未遵循 [Amazon DocumentDB 開發者手冊](#) 所載之基本操作指南所導致之結果；(iv) 資料庫工作負荷的輸入/輸出容量不足導致恢復時間過長；(v) 因您的設備、軟體或其他技術所導致；或 (vi) 由於我們基於本協議暫停或終止您使用 Amazon DocumentDB 之權利所導致者（統稱為「Amazon DocumentDB SLA 除外事項」）。

如果影響可用性的因素並非本公司每月正常運行時間百分比計算中明確使用的因素，則本公司可以自行決定是否考慮該等因素發放服務抵免額。

定義

- Amazon DocumentDB 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 Amazon DocumentDB 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 Amazon DocumentDB 叢集的時間未滿一個月者，您在該月未運行該單一 Amazon DocumentDB 叢集的部分，應視該單一 Amazon DocumentDB 叢集為 100% 可用。每月正常運行時間百分比測量排除因任何 Amazon DocumentDB SLA 除外事項而直接或間接導致的停機時間。
- 「不可用」和「不可用狀態」係指在 1 分鐘間隔內，對 Amazon DocumentDB 叢集所有執行個體的所有連線請求均失敗。
- 「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。

以下譯文僅作參考之用。本翻譯版本與最後更新的英文版本之間如有歧異、不一致或相牴觸之處（包括因翻譯延遲所造成者）者，應以英文版本為準。

- 「Amazon DocumentDB 叢集」由一個儲存磁碟區和兩個或更多位於相同 AWS 區域內的兩個或更多 AWS 可用區域的 Amazon DocumentDB 執行個體組成。