以下译文仅供参考。如果本译文与英文版本之间存在差异、不一致或冲突（特别是由于翻译延误），则以英文版本为准。

Amazon RDS 服务水平协议

最近更新日期： 2022 年 5 月 19 日

本 Amazon RDS 服务水平协议（“SLA”）是一项管理使用 Amazon Relational Database Service（“Amazon RDS”）的政策，适用于使用 Amazon RDS 的每一个帐户。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。

SLA

AWS 针对 Amazon RDS 做出了两项 SLA 承诺：(1) 多可用区数据库实例 (Multi-AZ DB Instance) 和多可用区数据库集群 (Multi-AZ DB Cluster) SLA，以及 (2) 单数据库实例 (Single-DB Instance) SLA。

多可用区数据库实例和多可用区数据库集群 SLA

AWS 将尽商业上合理的努力，确保在任何月度账单周期内，每个多可用区数据库实例和多可用区数据库集群达到每月正常运行时间百分比（“多可用区数据库实例和多可用区数据库集群 SLA”），如下表所示。

每月正常运行时间百分比	服务抵扣额度百分比
低于 99.95% 但高于或等于 99.0%	10%
低于 99.0% 但高于或等于 95.0%	25%
低于 95.0%	100%

单数据库实例 SLA

AWS 将尽商业上的合理努力，确保在任何月度账单周期内，每个单数据库实例达到实例级正常运行时间百分比（“单数据库实例 SLA”），如下表所示。

实例级正常运行时间百分比	服务抵扣额度百分比
低于 99.5% 但高于或等于 99.0%	10%

低于 99.0% 但高于或等于 95.0%	25%
低于 95.0%	100%

服务抵扣额度

服务抵扣额度按照以下方式计算：您为未履行多可用区数据库实例和多可用区数据库集群 SLA（按适用情形）的多可用区数据库实例或多可用区数据库集群支付的费用的百分比；或者在未履行相应 SLA 的月度账单周期内，您在受影响的 AWS 区域中为不符合单数据库实例 SLA 的单数据库实例支付的费用的百分比。

任何服务抵扣额度只适用于抵扣您在未来须支付的 Amazon RDS 款项。根据我们的判断，我们可能会向您的信用卡（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。服务抵扣额度不会向您授予从 AWS 获得任何退款或其他款项的权利。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 美元）时适用并发放。服务抵扣额度不得转让或用于任何其他帐户。除非协议另有规定，对于任何 Amazon RDS 不可用、性能不佳的情况，或其他我们未能提供 Amazon RDS 的情况，您享有的唯一且排他的救济限于根据本 SLA 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，提交申请。 您不得合并或组合根据多可用区数据库实例和多可用区数据库集群 SLA 以及单数据库实例 SLA 提出的申请。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 多可用区数据库实例和多可用区数据库集群 SLA 或单数据库实例 SLA（按适用情形）的以下指定信息：

i. 主题行中包含“Amazon RDS SLA 抵扣额度申请 – 多可用区申请”或“Amazon RDS SLA 抵扣额度申请 – 单数据库申请”（按适用情形）的字样；

ii. 您提出申请的每个不可用事件所发生的日期和次数；

iii. 受影响的多可用区数据库实例、多可用区数据库集群或单数据库实例的数据库实例 ID 和所在的 AWS 区域；以及

iv. 记录错误并证实您所述故障的申请日志（日志中的任何机密或敏感信息应当删除或用

星号替换）。

如果我们确认了适用 SLA **下的申**请，我们将在确认抵扣额度申请的月份后的一个账单周期内向您发放服务抵扣额度。如果您未按照上述要求提交申请和其他信息，您将失去获得服务抵扣额度的资格。

Amazon RDS SLA 例外条款

相应的 SLA 不适用于直接或间接因以下原因造成的任何 AWS RDS 不可用、暂停或终止，或任何其他 AWS RDS 性能问题：(i) 因超出我们合理控制范围的因素而导致，包括任何不可抗力事件或互联网接入或超出 AWS RDS 分界点的相关问题；(ii) 因您的任何自愿的作为或不作为而导致；(iii) 因属于微数据库实例类型或其他有类似 CPU 和存储资源限制的实例类型的实例而导致；(iv) 因您未遵循 Amazon RDS 用户指南中所述的基本操作指南进行操作而导致（如，过载一个数据库实例直至其不可操作，创建过多表格使得恢复时间大量增加，等等）；(v) 因会导致数据库反复崩溃或导致数据库实例不可操作的数据库引擎基础软件而导致；(vi) 因针对您的数据库工作负载的 IO 性能不足而导致恢复时间过长；(vii) 因您的设备、软件或其他技术而导致；或 (viii) 因我们根据协议暂停或终止您使用 Amazon RDS 的权利而导致。
.

如果影响可用性的因素并非是我们在计算每月正常运行时间百分比或实例级正常运行时间百分比（按适用情形）时明确使用的因素，则我们在发放服务抵扣额度时可以酌情考虑这些因素。

定义

- 单可用区数据库实例“实例级正常运行时间百分比”**按以下方式**计算：从 100% **减去月度**账单周期内单数据库实例“**不可用**”**的 1 分**钟间隔的百分比。如果您仅在该月的一部分时间运行此单数据库实例，则您的单数据库实例在您未运行其的该月的另一部分时间视作 100% **可用**。
- **多可用区数据**库实例或多可用区数据库集群“**每月正常运行**时间百分比”**按以下方式**计算：从 100% **减去月度**账单周期内多可用区数据库实例或多可用区数据库集群“**不可用**”**的 1 分**钟间隔的百分比。如果您仅在该月的一部分时间运行此多可用区数据库实例或多可用区数据库集群，则您的多可用区数据库实例或多可用区数据库集群在您未运行其的该月的另一部分时间视作 100% **可用**。

- “多可用区数据库实例”指选择了多可用区数据库实例部署选项、用于 MySQL、MariaDB、Oracle、PostgreSQL、或 SQL 服务器数据库实例的 Amazon RDS。
- “多可用区数据库集群”指选择了多可用区数据库集群部署选项、用于 MySQL 或 PostgreSQL 数据库集群的 Amazon RDS。

- “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有资格获取的帐户。
- “单数据库实例”指选择了单数据库实例部署选项、用于 MySQL、MariaDB、Oracle、PostgreSQL、或 SQL 服务器数据库实例的 Amazon RDS。

- “不可用”指在一个 1 分钟间隔内所有运行多可用区数据库实例、多可用区数据库集群或单数据库实例（按适用情形）的请求均失败。