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 Cognito 服务等级协议

最后更新日期：2026 年 11 月 4 日

本 Amazon Cognito 服务等级协议（“SLA”）是一项管理 Amazon Cognito 用户池和 Cognito Sync（“Cognito”）使用情况的政策，并分别适用于使用 Cognito 的每个账户。如果本 SLA 条款与 AWS 客户协议 或约束您使用我方服务的其他协议（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。本文中使用但未定义的大写术语应具有本协议中规定的含义。

服务承诺

AWS将尽商业上合理的努力，确保 Cognito 在每个AWS区域内的任一月度计费周期中，其月度正常运行时间百分比至少达到下表中所列适用于您的Cognito 层级的百分比（“服务承诺”）。如果 Cognito 未满足服务承诺，您将有资格获得以下描述的服务抵扣。

服务抵扣

服务抵扣是基于您的 Cognito 层级，按以下您在月度计费周期内为 Cognito 支付的费用的一定比例计算得出，在该计费周期内，特定 AWS 区域的月度正常运行时间百分比落在下表中规定的范围内：

对于 Essentials 和 Lite

每月正常运行时间百分比	服务抵扣百分比
小于 99.9% 但等于或大于 99.0%	10%
小于 99.0% 但等于或大于 95.0%	25%
小于 95.0%	100%

对于 Plus

每月正常运行时间百分比	服务抵扣百分比
小于 99.99% 但等于或大于 99.0%	10%
小于 99.0% 但等于或大于 95.0%	25%
小于 95.0%	100%

我方仅将任何服务抵扣用于抵扣您未来应付的 Cognito 款项。在账单周期出现不可用性时，我们可能会自行决定将服务抵扣发放到您用于支付该账单周期的信用卡。服务抵扣将不会使您有权从 AWS 获得任何退款或其他付款。只有适用的月度账单周期抵扣金额大于一美元（$1 USD）时，才适用并签发服务抵扣。服务抵扣不得转让或应用于任何其他帐户。除非本协议另有规定，对于我们出现的任何不可

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。

用性、未履行义务或其他未能提供 Cognito 的情形，您可获得的唯一且排他性的补救措施是根据本 SLA 的条款获得服务抵扣（如符合条件）。

抵扣请求和付款程序

要获得服务抵扣，您必须提交申诉，方式为在 AWS 支持中心提交工单。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抵扣请求，且请求必须包括：

(i) 标题栏中“SLA Credit Request”字样；

(ii)您申请服务抵扣所针对的账单周期和 AWS 区域，以及该 AWS 区域在该账单周期的月度正常运行时间百分比，还有在整个账单周期内该 AWS 区域中可用性低于 100% 的每个 5 分钟时间间隔的具体日期、时间和可用性；

(iii)您的请求日志，其记录错误并支持您声称的停机（这些日志中的任何机密或敏感信息应该删除或用星号替换）。

如果我们确认该抵扣请求的每月正常运行时间百分比且其低于服务承诺，则我们将在提出该抵扣请求当月后的一个账单周期内向您签发服务抵扣。如果您未能按照上述要求提供抵扣请求和其他信息，您将失去获得服务抵扣的资格。

Cognito SLA 排除条款

本服务承诺不适用于 Cognito 的任何不可用性、暂停或终止情况，也不适用于因以下原因导致的 Cognito 任何其他性能问题：(i) 由我们合理控制范围之外的因素引起，包括任何不可抗力事件或超出 Cognito 分界点的互联网接入或相关问题；(ii) 由您的任何自愿行为或不作为导致；(iii) 由您未遵循 AWS 网站上 Cognito 开发者资源 中所述的最佳实践导致；(iv) 由于达到 Cognito 服务限制而导致额外恢复时间；(v) 由您的设备、软件或其他技术导致；或 (vi) 因我们根据本协议暂停或终止您使用 Cognito 的权利而产生（统称为“Cognito SLA 排除条款”）。

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明确使用的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抵扣。

定义

- “可用性”针对每个 5 分钟时间间隔计算，计算方式为：Cognito 处理的未因错误而失败的请求所占的百分比。如果您在给定的 5 分钟间隔内未发出任何请求，则该间隔被视为 100% 可用。
- “错误”是指返回 500 或 503 错误代码的任何请求，如 AWS 站点上的 Cognito 常见错误 中所述。
- 特定 AWS 区域的“每月正常运行时间百分比”计算方式为：月度账单周期内所有 5 分钟间隔的可用性平均值。每月正常运行时间百分比衡量指标不包含 Cognito SLA 排除条款直接或间接导致的停机。

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。

- “请求”是指客户发起的一种操作，其类型在 AWS 站点上的 Cognito API 参考文档中被明确列为 Cognito 所支持的操作。为免生疑问，请求不包括其他产品或服务下列出的操作。
- “服务抵扣”是一种美元抵扣额度，计算方法如上所述，我们可以将其贷记回符合条件的账户。
- “Cognito 层级”是指适用于您使用 Cognito 的定价层级（Lite、Essentials 或 Plus），如 AWS 网站上的 Cognito 定价页面 所述。

先前版本