

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 DocumentDB（兼容 MongoDB）服务水平协议

最后更新日期：2025 年 5 月 1 日

本服务水平协议（“SLA”）是管理 Amazon DocumentDB（兼容 MongoDB）（“Amazon DocumentDB”）使用的政策，并单独适用于每个使用 Amazon DocumentDB 的账户。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。

## 服务承诺

AWS 针对 Amazon DocumentDB 作出了两项 SLA 承诺：(1) 管理部署在两个或多个可用区 (AZ) 上的每个 Amazon Aurora 集群的多 AZ SLA；以及 (2) 管理部署到一个 AZ 上的每个 Amazon Aurora 集群的单 AZ SLA。

### 多可用区 SLA

当 Amazon Aurora 集群部署在两个或多个 AZ（“多可用区集群”）上时，AWS 将尽商业上合理的努力，确保在任何月度账单周期内，每个多可用区集群达到下表所示的每月正常运行时间百分比（“多可用区 SLA”）。

每月正常运行时间百分比	服务折扣额度百分比
低于 99.99% 但等于或高于 99.0%	10%
低于 99.0% 但等于或高于 95.0%	25%
低于 95.0%	100%

### 单可用区 SLA

当 Amazon Aurora 集群部署到一个 AZ（“单可用区集群”）上时，AWS 将尽商业上合理的努力，确保在任何月度账单周期内，每个单可用区集群达到下表所示的单可用区正常运行时间百分比（“单可用区 SLA”）。服务折扣额度

单 AZ 正常运行时间百分比	服务折扣额度百分比
低于 99.9% 但等于或高于 99.0%	10%
低于 99.0% 但等于或高于 95.0%	25%

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。

低于 95.0%	100%
----------	------

## 服务折扣额度

服务折扣额度按照在未达到相应 SLA 的月度账单周期内，您为 Amazon DocumentDB 集群支付的费用的百分比计算。任何服务折扣额度只适用于抵扣您在未来须支付的 Amazon DocumentDB 款项。我们可能会自行决定向您的银行信用卡（即在发生不可用状况的账单周期内，您用来付款的信用卡）发放服务折扣额度。服务折扣额度将不会使您有权从 AWS 获得任何退款或其他付款。服务折扣额度仅在相应月度账单周期的抵扣金额超过一美元 (\$1 USD) 时适用并发放。服务折扣额度不得转让或应用于任何其他账户。除非协议另有规定，否则对于任何 Amazon DocumentDB 不可用、性能不佳的情况，或其他我们未能提供 Amazon DocumentDB 的情况，您享有的唯一且排他的救济限于根据本 SLA 的条款获得服务折扣额度（如符合资格要求）。

### 折扣额度申请和支付程序

要获得服务折扣额度，您需要在 [AWS 支持中心创建问题单](#)，提交申请。对于特定的 Amazon DocumentDB 集群部署，您不得合并或组合多可用区 SLA 和单可用区 SLA 下的申请。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折扣额度申请，且该申请必须包括：

- i. 主题行中的“Amazon DocumentDB SLA 折扣额度申请”字样；
- ii. 您所申请的每个不可用事件发生的日期和时间；
- iii. 受影响的多可用区或单可用区 Amazon DocumentDB 集群的 Amazon DocumentDB 集群 ID 和 AWS 区域；以及
- iv. 记录错误并证实您所述故障的申请日志（请删除日志中的任何机密或敏感信息，或用星号替代）。

如果我们确认了此类申请的每月正常运行时间百分比或单可用区正常运行时间百分比，且其低于服务承诺，则我们将在申请发生月份后的一个账单周期内向您发放服务折扣额度。如果您未能按照上述要求提供申请和其他信息，您将失去获得服务折扣额度的资格。

### Amazon DocumentDB SLA 例外情况

服务承诺不适用于因以下原因导致的任何 Amazon DocumentDB 不可用、暂停或终止，或任何其他 Amazon DocumentDB 性能问题：(i) 因超出我们合理控制范围的因素（包括任何不可抗力事件、互联网接入或超出 Amazon DocumentDB 分界点的相关问题）而导致；(ii) 因您的任何自愿作为或不作为而导致；(iii) 因您未遵循 AWS 网站上的 [Amazon DocumentDB 开发者指南](#) 中所述的基本操作指南而导致；(iv) 因数据库工作负载的 IO 容量不足造成恢复时间较长而导致；(v) 因您的设备、软件或其他技术而导致；或 (vi) 因我们根据协议暂停或终止您使用 Amazon DocumentDB 的权利而导致（统称为“Amazon DocumentDB SLA 例外情况”）。

如果可用性受到我们在计算每月正常运行时间百分比或单可用区每月正常运行时间百分比（按适用情形）时明确使用的因素以外的因素影响，则我们在发放服务折扣额度时可能会酌情考虑此类因素。

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。

## 定义

- “可用区”和“AZ”是指某个 AWS 区域内由 AWS 区域代码后的字母标识符（例如 us-west-1a）所标识的一个独立位置。
- 给定多可用区集群的“每月正常运行时间百分比”按以下方式计算：100% 减去多可用区集群不可用的月度账单周期中 1 分钟间隔的百分比。如果您只在一个月的部分时间内运行了多 AZ 集群，则假定您的多 AZ 集群在该月未运行的部分时间内 100% 可用。多可用区正常运行时间百分比测量不包括任何 Amazon DocumentDB SLA 例外情况直接或间接导致的停机时间。
- 给定单可用区集群的“单可用区正常运行时间百分比”按照以下方式计算：100% 减去单可用区集群不可用的月度账单周期中 1 分钟间隔的百分比。如果您只在一个月的部分时间内运行了单可用区集群，则假定您的单可用区集群在该月未运行的部分时间内 100% 可用。单可用区正常运行时间百分比测量不包括任何 Amazon DocumentDB SLA 例外情况直接或间接导致的停机时间。
- “多可用区集群”是指包含至少两个可用区中的实例的 Amazon DocumentDB 集群。
- “单可用区集群”是指将 Amazon DocumentDB 集群中的所有实例限制在一个公共可用区的 Amazon DocumentDB 集群。
- “不可用”或“不可用状况”是指在 1 分钟时间间隔内，对 Amazon DocumentDB 集群中所有实例的所有连接请求均失败。
- “服务折扣额度”是一种美元折扣额度，以上文所述的方式计算，我们可以将该额度退回符合条件的账户。