

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 DocumentDB（與 MongoDB 相容）服務水準協議

最後更新日期：2025 年 5 月 1 日

本服務等級協議（下稱「SLA」）係一項規範 Amazon DocumentDB（與 MongoDB 相容）（下稱「Amazon DocumentDB」）使用情形之政策，並分別適用於使用 Amazon DocumentDB 的每個帳戶。若本 SLA 條款與 [AWS 客戶協議](#) 或管理您使用本公司服務之其他協議（下稱「協議」）條款有所抵觸，則以本 SLA 之條款及條件為準，但僅限於此等抵觸之範圍內。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 為 Amazon DocumentDB 做出兩項 SLA 承諾：(1) 一項多可用區域 SLA，規範部署於兩個或多個可用區域的每個 Amazon DocumentDB 叢集；以及 (2) 一項單可用區域 SLA，規範部署於一個可用區域的每個 Amazon DocumentDB 叢集。

### 多可用區域 SLA

當 Amazon DocumentDB 叢集部署於兩個或多個可用區域（簡稱「多可用區域叢集」）時，AWS 應盡商業上合理努力，確保每個多可用區域叢集在任何每月帳單週期內達到如下表所示的每月正常運行時間百分比（簡稱「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%

### 單可用區域 SLA

當 Amazon DocumentDB 叢集部署於一個可用區域（簡稱「單可用區域叢集」）時，AWS 應盡商

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。

業上合理努力，確保每個單可用區域叢集在任何每月帳單週期內達到如下表所示的每月正常運行時間百分比（簡稱「單可用區域 SLA」）。服務抵免額

單可用區域正常運作時間百分比	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%

## 服務抵免額

服務抵免額的計算方式，是以適用 SLA 未達成的該每月帳單週期內，您為 Amazon DocumentDB 叢集所支付費用的百分比。我們會把任何服務抵免額用於您未來應支付的 Amazon DocumentDB 款項。本公司可以自行決定，把發生不可用狀況之帳單週期的服務抵免額發放至您用來支付的銀行信用卡。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。除非協議中另有規定，對於本公司提供 Amazon DocumentDB 時任何不可用或無法履行或其他故障之狀況，您可以採用的唯一救濟便是依本 SLA 條款獲得服務抵免額（若符合資格）。

## 抵免申請和付款程序

如欲獲得服務抵免額，您會需要在 [AWS 支援中心開啟案件](#)來提交索賠。您不得針對特定的 Amazon DocumentDB 叢集部署，把多可用區域 SLA 和單可用區域 SLA 的索賠進行合併或疊加。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：

- i. 主旨行包含「Amazon DocumentDB SLA 抵免申請」的詞語；
- ii. 您索賠的每個不可用狀態事件的日期和時間；
- iii. Amazon DocumentDB ClusterDocumentDB 叢集 ID 和受影響多可用區域或單可用區域 Amazon DocumentDB ClusterDocumentDB 叢集的 AWS 區域；以及

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。

iv. 您的申請記錄，其中記載相關錯誤以及證實您所聲稱的中斷情況（這些記錄中包含的任何機密或敏感資訊均應移除或用星號取代）。

若此等申請的每月正常運行時間百分比或單可用區域正常運行時間百分比經本公司確認少於服務承諾，則本公司將於申請次月的一個帳單週期內，向您發放服務抵免額。未能提供上述要求的和其他資訊時，您便失去獲得服務抵免的資格。

#### Amazon DocumentDB SLA 除外事項

服務承諾不適用於符合以下條件之任何 Amazon DocumentDB 不可用、暫停或終止的情況，或其他任何 Amazon DocumentDB 效能問題：(i) 超出我們合理控制範圍的因素所致者，包括任何不可抗力事件或網際網路存取或超出 Amazon DocumentDB 分界點的相關問題；(ii) 因您的任何自願作為或不作為所致者；(iii) 因您未遵循 AWS 網站上 [Amazon DocumentDB 開發者指南](#) 所載之基本操作指南所致者；(iv) 由於您的資料庫工作負載的 IO 容量不足而導致恢復時間過長者；(v) 因您的設備、軟體或其他科技所致者；或 (vi) 因我們依據本 AWS 協議暫停或終止您使用 Amazon DocumentDB 之權利所致者（統稱為「AWS Amazon DocumentDB SLA 除外事項」）。

如果可用性受到非我們每月正常運行時間百分比或單可用區域正常運行時間每月正常運行時間百分比計算中明確使用的因素影響者，我們可以自行斟酌考慮此類因素後發放服務抵免額。

#### 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）。
- 特定多可用區域叢集的「每月正常運行時間百分比」的計算方式，是從 100% 中減去在每月帳單週期中多可用區域叢集為「不可用」狀況的 1 分鐘間隔百分比。若您僅於當月部分時間執行 Multi-AZ 叢集，則假設當月 Multi-AZ 叢集未執行期間為 100% 可用。多可用區域正常運行時間百分比的測量，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。
- 特定單可用區域叢集的「單可用區域運行時間百分比」的計算方式，是從 100% 中減去在每月帳單週期中單可用區域叢集為「不可用」狀況的 1 分鐘間隔百分比。若您僅於當月部分時間執行單可用區域叢集，則假設當月單可用區域叢集未執行期間為 100% 可用。單可用區域正常運行時間百分比的測量，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。

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。

- 「多可用區叢集」係指包含至少兩個可用區域中的執行個體的 Amazon DocumentDB 叢集。
- 「單可用區叢集」係指 Amazon DocumentDB 叢集中的所有執行個體限制在一個共同的可用區域的 Amazon DocumentDB 叢集。
- 「不可用」或「不可用狀態」指在 1 分鐘間隔內，對 Amazon DocumentDB 叢集中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。