

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 Elastic Block Store 服务水平协议

最后更新日期：2022 年 5 月 31 日

本 Amazon Elastic Block Store 服务水平协议（“SLA”）是管理 Amazon Elastic Block Store（“Amazon EBS”）使用的政策，并单独适用于每个使用 Amazon EBS 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。

SLA

AWS 针对 Amazon EBS 做出了两项 SLA 承诺：(1) 管理跨多个可用区 (AZ) 或区域部署的 EBS 卷的区域级 SLA，以及 (2) 单独管理 EBS 卷的卷级 SLA。

区域级 SLA

对于所有运行卷同时部署在同一区域（或者如果给定区域只有一个 AZ，则至少两个区域）的两个或多个 AZ 的 Amazon EBS 的使用，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 AWS 区域的 Amazon EBS 达到下表所示的每月正常运行时间百分比（“区域级 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%	30%
低于 95.0%	100%

卷级 SLA

对于每个 Amazon EBS 卷（“单个 EBS 卷”），AWS 将尽商业上合理的努力，确保在任何月度账单周期内，单个 EBS 卷达到下表所示的卷级正常运行时间百分比（“卷级 SLA”）：

卷级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%	30%
低于 95.0%	100%

服务折扣额度

服务折扣额度分别按照未达到区域级 SLA 或卷级 SLA 的受影响 AWS 区域中适用 Amazon EBS 卷的月度账单的百分比计算。

任何服务折扣额度只适用于抵扣您在未来须支付的 Amazon EBS 款项。我们可能会自行决定向您的信用卡（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。

折扣额度申请和支付程序

要获得服务折扣额度，您必须[在 AWS 支持中心创建问题](#)，提交申请。对于特定的单个 EBS 卷，您不得合并或组合根据区域级 SLA 和卷级 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折扣额度申请，并且该申请必须包含区域级 SLA 和卷级 SLA 的以下指定信息（按适用情形）：

- i. 主题行中的“Amazon EBS SLA 折扣额度申请”字样；
- ii. 您所申请的每个不可用性事件的日期、次数和受影响的 AWS 区域；
- iii. 您的 Amazon EBS 卷的资源 ID；以及
- iv. 记录错误并证实您所述故障的申请日志**。

** 请用星号替换任何机密或敏感信息。

如果我们确认了根据适用 SLA 提出的申请，我们将在确认申请的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交申请和其他信息，您将失去获得服务折扣额度的资格。除非协议另有规定，否则对于任何 Amazon EBS 不可用、性能不佳，或其他我们未能提供 Amazon EBS 的情况，本 SLA 规定了您享有的唯一且排他的救济，及 AWS 的唯一且排他的义务。

Amazon EBS SLA 例外情况

区域级 SLA 或卷级 SLA 分别不适用于直接或间接因以下原因导致的任何 Amazon EBS 不可用、暂停或终止，或任何其他 Amazon EBS 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、互联网接入或超出适用所含服务分界点的相关问题）而导致；(ii) 因您的任何作为或不作为而导致，包括未能确认或切换到恢复卷或未能响应资源健康问题；(iii) 因您的设备、软件或其他技术而导致；或 (iv) 因我们根据协议暂停或终止您使用 Amazon EBS 的权利而导致（统称为“Amazon EBS SLA 例外情况”）。如果可用性受到计算每月正常运行时间百分比或卷级正常运行时间百分比时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。

定义

- “可用区 (Availability Zone)” 和 “AZ” 系指某个 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。

- “卷级正常运行时间百分比”按以下方式计算：从 100% 中减去当月单个 **EBS** 卷处于不可用状况的分钟数百分比。
- “每月正常运行时间百分比”按以下方式计算：从 100% 中减去当月 **Amazon EBS** 处于不可用状况的分钟数百分比。
- “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符合条件的账户。
- “不可用”和“不可用状况”系指：
 - 对于区域级 **SLA**，当您部署在同一个 AWS 区域内的两个或多个 AZ（或者，如果 AWS 区域中只有一个 AZ，则在该 AZ 和另一个 AWS 区域内的一个 AZ）中的所有附加卷执行零读写 IO，且队列中有待处理的 IO 时。
 - 对于卷级 **SLA**，您的单个 **EBS** 卷执行零读写 IO，且队列中有待处理的 IO。