

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 应用程序恢复控制器服务水平协议

最后更新日期：2024 年 8 月 15 日

本 Amazon 应用程序恢复控制器服务水平协议（“SLA”）是管理应用程序恢复控制器使用的政策，并单独适用于每个使用 Amazon 应用程序恢复控制器的账户。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 将尽商业上合理的努力，确保在任何月度账单周期内，每个 Amazon 应用程序恢复控制器集群的每月正常运行时间百分比达到 100%（“服务承诺”）。如果 Amazon 应用程序恢复控制器未达到服务承诺，您将有资格获得如下所述的服务抵扣额度。

服务抵扣额度

服务抵扣额度按照在未达到服务承诺的月度账单周期内，您为受影响的 Amazon 应用程序恢复控制器集群支付的总费用的百分比，根据下表计算：

每月正常运行时间百分比	服务抵扣额度百分比
低于 100% 但高于或等于 99.99%	10%
低于 99.99% 但高于或等于 99.95%	30%
低于 99.95%	100%

任何服务抵扣额度只适用于抵扣您在未来须支付的 Amazon 应用程序恢复控制器款项。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）发放服务抵扣额度。服务抵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 USD) 时适用并发放。服务抵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 应用程序恢复控制器不可用、性能不佳的情况，或我们未能提供 Amazon 应用程序恢复控制器的其他情况，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 支持中心创建问题单](#)，提交申请。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抵扣额度申请，且该申请必须包括：

- i. 主题行中的“SLA 抵扣额度申请”字样；

- ii. 您所申请的每个不可用事件发生的日期、时间和受影响的 **Amazon** 应用程序恢复控制器集群；以及
- iii. 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，且其低于服务承诺，则我们将在收到申请后的一个账单周期内向您发放服务抵扣额度。如果您未能按照上述要求提供申请和其他信息，您将失去获得服务抵扣额度的资格。

Amazon 应用程序恢复控制器 SLA 例外情况

服务承诺不适用于因以下原因导致的任何 **Amazon** 应用程序恢复控制器不可用、暂停或终止，或任何其他 **Amazon** 应用程序恢复控制器性能问题：(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** 应用程序恢复控制器分界点的相关问题）而导致；(ii) 因您或任何第三方的任何作为或不作为而导致；(iii) 因您未遵循 **AWS** 网站上的 [Amazon 应用程序恢复控制器文档](#) 中所述的指南和最佳实践而导致；(iv) 因您的设备、软件或其他技术和/或第三方设备、软件或其他技术（我们直接控制的第三方设备除外）而导致；(v) 因我们根据协议暂停或终止您使用 **Amazon** 应用程序恢复控制器的权利而导致；或 (vi) 因在您未连续尝试对您的集群（例如，https://host*.ap-northeast-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1、https://host*.ap-southeast-2.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1、https://host*.eu-west-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1、https://host*.us-west-2.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1 和 https://host*.us-east-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1）中的所有端点发起 **API** 调用期间发生的路由控制更新而导致（统称为“**Amazon** 应用程序恢复控制器 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时使用的因素以外的因素影响，则我们在发放服务抵扣额度时可能会酌情考虑这些因素。

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。
- “集群”是一组冗余区域端点，您可以对其执行 **API** 调用以更新或获取一个或多个路由控制的状态。
- “路由控制”是一种能让您控制应用程序流量是否路由到特定 **AWS** 区域或可用区的交换机。
- “每月正常运行时间百分比”按以下方式计算：100% 减去当月集群处于不可用状况的分钟数所占的百分比。每月正常运行时间百分比不包括任何 **Amazon** 应用程序恢复控制器 **SLA** 例外情况直接或间接导致的不可用状况。
- “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”是指在一分钟内连续对集群中的所有端点发起的所有有效 **API** 调用均未能返回 **2xx** 成功代码。如果在一分钟内未针对集群中的所有端点连续尝试发起有效的 **API** 调用，或者在该分钟内未针对集群端点发起 **API** 调用，则该集群在这一分钟内被视为可用。