

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 RDS Proxy 服務等級協定

最後更新日期：2022 年 5 月 4 日

本 Amazon RDS Proxy 服務等級協議（以下簡稱「SLA」）係規範 Amazon RDS Proxy（以下簡稱「RDS Proxy」）使用情形之政策，並單獨適用於您 AWS 帳戶中每個由您建立的 RDS Proxy。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 應盡商業合理努力提供每月正常運行時間百分比至少達 99.9% 的標的 RDS Proxy 服務（下稱「服務承諾」）。標的 RDS Proxy 如無法達成服務承諾者，您有資格獲得下述服務抵免額。

## 服務抵免額

服務抵免額係按照您在每月帳單週期內為受影響的 RDS Proxy 服務所支付之總費用中，計算未能符合服務承諾之百分比，如下表所示：

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%

本公司僅將任何服務抵免額用於扣抵您日後應支付的 RDS Proxy 款項。本公司可以自行決定將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。除非本協議中另有規定，對於本公司提供 RDS Proxy 時任何不可用、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

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。

若要獲得服務抵免，您將需要在 [AWS 支援中心開啟案件](#) 來提交索賠。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「SLA 抵免申請」的詞語；
- ii. 您索賠的每個不可用事件的日期、時間、AWS 區域和受影響的 RDS Proxy 資源 ID；及
- iii. 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，將服務抵免額發放給您。未能提供上述請求和其他資訊時，您便失去獲得服務抵免額的資格。

## RDS Proxy SLA 除外事項

服務承諾不適用於以下任何因 RDS Proxy 不可用、暫停或終止，或其他 RDS Proxy 效能問題所導致的情況：(i) 因超出我們合理控制範圍之因素所引起者，包括不可抗力事件或 RDS Proxy 分界點以外的網際網路存取問題或相關問題；(ii) 因您之任何作為或不作為所致者；(iii) 因您未遵循 AWS 網站上《RDS Proxy 文件》所載之準則與最佳實務所致；(iv) 因您的設備、軟體或其他科技問題所致者；(v) 因基礎資料庫引擎軟體導致資料庫重複損毀或資料庫執行個體無法運作所致者；(vi) 因您的資料庫工作負載的 IO 容量不足而導致復原時間過長者；(vii) 因您的設備、軟體或其他科技問題所致；(viii) 因屬於 Micro DB 執行個體類別或其他具有類似 CPU 和記憶體資源限制的執行個體類別所致者；或(ix) 因我們依據協議暫停或終止您使用 RDS Proxy 的權利所致者。上述情況統稱為「RDS Proxy SLA 除外事項」。如果影響可用性的因素並非本公司每月正常運行時間百分比計算中使用的因素，則本公司可以自行決定是否基於該等因素發放服務抵免額。本 SLA 適用於 RDS Proxy 本身，不適用於與 RDS Proxy 搭配使用的任何其他服務。

## 定義

- 特定 RDS Proxy 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 RDS Proxy 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 RDS Proxy 叢集，則假設當月 RDS Proxy 未執行期間為 100% 可用。每月正常運行時間百分比測量排除因任何 RDS Proxy SLA 除外事項而直接或間接導致的停機時間。
- 「服務抵免額」為美元抵免額，按上述方式計算，我們可能會將抵免額發放至符合條件的 AWS 帳戶。

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。

- 「不可用」或「不可用狀態」係指在某一分鐘區間內，所有連線至 RDS Proxy 的請求皆失敗。