

以下译文仅供参考。如果本译文与英文版本之间存在差异、不一致或冲突（特别是由于翻译延误），则以英文版本为准。

Amazon 计算服务水平协议

最后更新日期：2022 年 5 月 25 日

本 Amazon 计算服务水平协议（本“SLA”）是管理 Amazon 弹性计算云（“Amazon EC2”）* 使用的政策，并单独适用于每个使用 Amazon EC2 的帐户。如果本 SLA 条款与 [AWS 客户协议](#) 或可管理您对我们服务之使用的其他协议（简称“协议”）的条款发生冲突，则适用本 SLA 的条款和条件，但仅限于此类冲突范围。本协议中使用但未定义的相关术语应具有协议中规定的含义。

*就本 SLA 而言，Amazon EC2 包括与相关 Amazon EC2 实例一起购买的任何 Amazon 弹性图形、Amazon 弹性推理和弹性 IP 地址资源。

SLA

AWS 针对 Amazon EC2 做出了两项 SLA 承诺：(1) 管理部署在多个可用区 (AZ) 或区域的 Amazon EC2 的区域级 SLA，以及 (2) 管理单个 Amazon EC2 实例的实例级 SLA。

区域级 SLA

对于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 中的所有运行中实例的 Amazon EC2，AWS 将尽商业上的合理努力，使得在任何月度账单周期内，在每种情况下，Amazon EC2 在每个 AWS 区域的每月正常运行时间百分比至少达到 99.99%（“区域级 SLA”）。如果 Amazon EC2 不符合区域级 SLA，您将有资格获得如下所述的服务抵扣额度。

每月正常运行时间百分比	服务抵扣额度百分比
小于 99.99% 但等于或大于 99.0%	10%
小于 99.0% 但等于或大于 95.0%	30%
小于 95.0%	100%

实例级 SLA

对于每个单独的 Amazon EC2 实例（“单个 EC2 实例”），AWS 将尽商业上的合理努力，使得在任何月度账单周期内，在每种情况下，单个 EC2 实例的实例级正常运行时间百分比至少达到 99.5%（“实例级 SLA”）。如果任何单个 EC2 实例不符合实例级 SLA，您将有资格获得如下所述的服务抵扣额度。

实例级正常运行时间百分比	服务抵扣额度百分比
--------------	-----------

小于 99.5% 但等于或大于 99.0%	10%
-----------------------	-----

小于 99.0% 但等于或大于 95.0%	30%
-----------------------	-----

小于 95.0%	100%
----------	------

注：除了实例级 SLA 外，AWS 不会向您收取任何一个时钟小时内超过 6 分钟不可用的单个 EC2 实例的费用。这将自动适用，您无需为任何超过 6 分钟的此类不可用时间申请抵扣额度。

SLA 抵扣额度

服务抵扣额度会分别按照受影响的 AWS 区域中不符合区域级 SLA 的 Amazon EC2 或 AWS 区域中不符合实例级 SLA 的单个 EC2 实例的月度账单（不包括一次性付款，例如为预留实例支付的预付款）的百分比计算。

任何服务抵扣额度将仅用于抵扣您未来应支付的 Amazon EC2 款项。在账单周期出现不可用时，我们可能会自行决定将服务抵扣额度发放到您用于支付该账单周期款项的信用卡。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关月度账单周期抵扣金额大于 1 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帐户。

抵扣额度申请和付款程序

要获得服务抵扣额度，您必须在 AWS 支持中心创建问题，提交申请。您只能提交区域级 SLA 或实例级 SLA 下的申请，因为这些申请不能针对特定的单个 EC2 实例进行合并或累积。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抵扣额度申请，并且该申请必须分别包含区域级 SLA 和实例级 SLA 的以下指定信息。

区域级 SLA 申请必须包括：

1. 主题行中包含“Amazon 计算 SLA 抵扣额度申请 – 区域级申请”字样；
2. 您声称的每个不可用性事件的日期、时间和受影响的 AWS 区域；
3. Amazon EC2 的资源 ID；以及
4. 记录错误并证实您所称故障的请求日志**。

实例级 SLA 申请必须包括：

1. 主题行中包含“Amazon 计算 SLA 抵扣额度申请 – 实例级申请”字样；
2. 您声称的每个不可用性事件的日期、时间和受影响的 AWS 区域和 AZ；
3. 受影响的单个 EC2 实例的资源 ID；以及
4. 您的请求日志以及 AWS 验证您声称的故障所需的其他数据**。

*** 请用星号替换任何机密或敏感信息。*

如果我们确认区域级或实例级 SLA

下的申请有效，我们将在确认该申请的月份后的一个账单周期内向您发放服务抵扣额度。

如果您未按照上述要求提交申请和其他信息，您将失去获得服务抵扣额度的资格。除非协议中另有规定，否则本 SLA 规定了对于我们提供 Amazon EC2 出现的任何不可用性、不履行或其他未实现，您的唯一和排他性救济，及 AWS 的唯一和排他性义务。

Amazon 计算 SLA 除外条款

对于任何满足以下条件的 Amazon EC2 的不可用、中止或终止的情况，或任何其他 Amazon EC2 的性能问题，区域级 SLA 和实例级 SLA 分别不适用：直接或间接 (i) 由超出我们合理控制范围的因素引起的，包括任何不可抗力事件或超出 Amazon EC2 分界点的互联网接入或相关问题；(ii) 因您的任何作为或不作为而导致的，包括未能确认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的；或 (iv) 因我们根据协议中止或终止您使用 Amazon EC2 的权利而导致的（统称为“Amazon 计算 SLA

除外条款”)。如果可用性受到计算每月正常运行时间百分比或实例级正常运行时间百分比时使用的因素以外的因素影响，则我们在发放服务抵扣额度时可能会酌情考虑此类因素。

SLA 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。
- “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 EC2 处于不可用状况的分钟数百分比。
- “实例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 EC2 实例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有资格获取的帐户。
- “不可用”和“不可用状况”系指：
 - 对于实例级 SLA，您的单个 EC2 实例没有外部连接时。
 - 对于适用于 AWS EC2 的区域级 SLA，当您部署在同一 AWS 区域的两个或多个 AZ (或者，如果 AWS 区域中只有一个 AZ，则该 AZ 和另一个 AWS 区域中的一个 AZ) 中的所有运行中实例同时没有外部连接时。

先前版本