

以下翻譯僅供參考。本翻譯版本與最後更新的英文版本之間如有歧異、不一致或相抵觸之處（包括因翻譯延遲所造成者）者，應以英文版本為準。

Amazon DynamoDB 服務水準協議

最後更新日期：2022 年 5 月 4 日

本 Amazon DynamoDB 服務水準協議（下稱「SLA」），係規範 Amazon DynamoDB（下稱「DynamoDB」）使用情形的政策，並且分別適用於使用 Amazon EBS 的各個帳戶。本 SLA 的條款如與 [AWS 客戶協議](#) 或規範您對本公司服務使用情形的其他協議（下稱「本協議」）條款相互抵觸者，應以本 SLA 之條款及條件為準，惟僅限該等相抵觸之處。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，於任何每月帳單週期內，為每個 AWS 區域提供 DynamoDB 服務，且每月正常運行時間百分比至少達 (a) 99.999%（若全局表 SLA 適用），或者 (b) 99.99%（若標準 SLA 適用）（下稱「服務承諾」）。DynamoDB 若未符合服務承諾，您有資格獲得下述服務抵免額。

服務抵免額

服務抵免額按您支付 DynamoDB 的每月帳單週期費用總額的百分比計算，其中指定 AWS 區域每月正常運行時間百分比符合下表所列範圍：(a) 若全局表 SLA 適用，則為您為該 AWS 區域的 DynamoDB 支付的總費用加上您根據 AWS 網站 Amazon DynamoDB 定價頁面 [全局表](#) 部分，為相應副本表支付的費用，或者 (b) 若標準 SLA 適用，則為您在適用 AWS 區域為 DynamoDB 支付的總費用。

	每月正常運行時間百分比	服務抵免百分比
全局表 SLA	低於 99.999% 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%
標準 SLA	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%

我們僅會把任何服務抵免額套用於您未來應付的 DynamoDB 款項。本公司可以自行決定將發生不可用性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。只有在所涉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其他任何帳戶。除本協議另有規定外，對於本公司提供 DynamoDB 時所發生之任何不可用或無法履行或無法供應之狀況，您可以採行之唯一救濟方式為依本 SLA 條款獲得服務抵免額（如符合資格者）。

抵免額申請和付款程序

如欲獲得服務抵免額，您必須在 [AWS 支援中心開啟案件](#)，提出請求主張。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. 您主張服務抵免額所涉及的帳單週期與 AWS 區域，連同該 AWS 區域在該帳單週期每月正常運行時間百分比，以及該 AWS 區域在整個帳單週期期間，每五分鐘區間發生可用性低於 100% 之具體日期、時間及可用性；
- iii. 您的申請記錄檔，其中記載您主張發生營運中斷情形所涉及之錯誤（這些記錄檔所包含之任何機密或敏感性資訊，均應移除或以星號取代）。

該抵免額申請的每月正常運行時間百分比如經我們確認少於服務承諾者，我們會在抵免額申請提出月份後的一個帳單週期內，向您核發服務抵免額。未能提供上述要求的抵免額申請和其他資訊，您便失去獲得服務抵免額的資格。

DynamoDB SLA 排除事項

本服務承諾不適用於符合以下條件之任何 DynamoDB 之不可用、暫停或終止情事，或其他任何 DynamoDB 效能問題：(i) 逾越我們可合理控制之因素所導致者，包括任何不可抗力事件或網際網路存取情形，或超出 DynamoDB 分界點的相關問題；(ii) 因您的任何作為或不作為所致者；(iii) 因您未遵循 AWS 網站上 DynamoDB 開發者手冊 [最佳實踐](#) 所導致之結果；(iv) 資料庫工作負荷的讀取容量單元 (RCU)/寫入容量單元 (WCU) 不足導致恢復時間過長；(v) 因您的設備、軟體或其他技術所導致；或 (vi) 由於我們基於本協議暫停或終止您使用 DynamoDB 之權利所導致者（統稱為「DynamoDB 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明確使用的因素，則本公司可以自行決定是否考慮該等因素發放服務抵免額。

定義

- 「可用性」係指在每五分鐘區間內，DynamoDB 所處理請求並未因錯誤而失敗的百分比。如果您在任何五分鐘區間內未做任何請求者，則推定該區間具有 100% 可用性。
 - 全局表 SLA 可用性計算會考慮 AWS 區域中所有 DynamoDB 表的所有請求，以及它們在其他 AWS 區域中的相應副本表。
 - 標準 SLA 可用性計算會考慮適用 AWS 區域內所有 DynamoDB 表的所有請求。
- 「錯誤」係指 AWS 網站上 DynamoDB [常見錯誤](#) 中所述的 500 或 503 錯誤碼的請求。
- 「全局表 SLA」係指在整個適用的每月帳單週期內，若您在適用 AWS 區域中的所有 DynamoDB 表都屬於 AWS 網站上描述的全局表（「全局表」），並且您在單一 AWS 區域出現可用性問題時合理嘗試進行容錯移轉，則適用的服務承諾。
- 指定 AWS 區域的「每月正常運行時間百分比」，係以每月帳單週期中所有五分鐘區間可用性的平均值做計算。每月正常運行時間百分比測量排除因任何 DynamoDB SLA 除外事項而直接或間接導致的停機時間。

- 「請求」是客戶發起的行動，其類型在 AWS 網站上的 [DynamoDB API 參考文件](#) 中明確列出，由 [DynamoDB](#) 支援。為免疑慮，請求不包括其他產品或服務（例如 Amazon DynamoDB Accelerator、Amazon DynamoDB Streams）下列出的行動。
- 「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。
- 「標準 SLA」係指若您在適用 AWS 區域中的任何 DynamoDB 表不屬於全局表，或者若全局表 SLA 本應適用，但您在單一 AWS 區域出現可用性問題時未合理嘗試容錯移轉時適用的服務承諾。