

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 Timestream 服务水平协议

最后更新日期：2024 年 2 月 29 日

本 Amazon Timestream 服务水平协议（“SLA”）是管理 Amazon Timestream for Live Analytics 和 Amazon Timestream for InfluxDB（统称为“Timestream”）使用的政策，并单独适用于每个使用 Timestream 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 Timestream 作出了三项 SLA 承诺：(1) 针对 Amazon Timestream for Live Analytics 的标准 SLA；(2) 针对 Amazon Timestream for InfluxDB 的多可用区 (AZ) 数据库 (DB) 实例 SLA；以及 (3) 针对 Amazon Timestream for InfluxDB 的单 DB 实例 SLA。

针对 Amazon Timestream for Live Analytics 的标准 SLA

AWS 将尽商业上合理的努力，确保在任何月度账单周期内，Amazon Timestream for Live Analytics 达到下表所示的每月正常运行时间百分比（“标准 SLA”）。

每月正常运行时间百分比	服务抵扣额度百分比
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%	25%
低于 95.0%	100%

针对 Amazon Timestream for InfluxDB 的多 AZ DB 实例 SLA

AWS 将尽商业上合理的努力，确保在任何月度账单周期内，Amazon Timestream for InfluxDB 达到下表所示的每月正常运行时间百分比（“多 AZ DB 实例 SLA”）。

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。

每月正常运行时间百分比	服务抵扣额度百分比
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%	25%
低于 95.0%	100%

针对 Amazon Timestream for InfluxDB 的单 DB 实例 SLA

AWS 将尽商业上合理的努力，确保在任何月度账单周期内，Amazon Timestream for InfluxDB 的每个单 DB 实例达到下表所示的实例级正常运行时间百分比（“单 DB 实例 SLA”）。

每月正常运行时间百分比

低于 99.5% 但等于或高于 99.0%

低于 99.0% 但等于或高于 95.0%

低于 95.0%

服务抵扣额度

服务抵扣额度按照在未达到相应 SLA 的月度账单周期内，您为受影响 AWS 区域未满足标准 SLA 和多 AZ DB 实例 SLA（按适用情形）的标准 Timestream 或多 AZ DB 实例，或未满足单 DB 实例 SLA 的单 DB 实例支付的费用的百分比计算。

任何服务抵扣额度只适用于抵扣您在未来须支付的 Timestream

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 Timestream 不可用、性能不佳的情况，或我们未能提供 Timestream

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

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。

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。您不得合并或组合根据标准 SLA、多 AZ DB 实例 SLA 和单 DB 实例 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申请，并且该申请必须包含针对标准 SLA 和多 AZ DB 实例 SLA 或单 DB 实例 SLA（按适用情形）的以下指定信息：

- i. 主题行中的“Amazon Timestream SLA 抵扣额度申请 – 标准/多 AZ/单 DB 申请”字样；
- ii. 您所申请的每个不可用事件发生的日期和次数；
- iii. 受影响标准实例、多 AZ DB 实例或单 DB 实例的 DB 实例 ID 和 AWS 区域；以及
- iv. 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）。

如果我们确认了根据适用 SLA

提出的申请，我们将在抵扣额度申请发生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。

Timestream SLA 例外情况

相应的 SLA 不适用于直接或间接因以下原因导致的任何 Timestream

不可用、暂停或终止，或任何其他 Timestream 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 Timestream 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；(iii) 因您未遵循 AWS 网站上的 Timestream 文档中所述的[指南和最佳实践](#)而导致；(iv)

因造成数据库反复崩溃或数据库实例无法运行的底层数据库引擎软件而导致；(v)

因您的设备、软件或其他技术而导致；或 (vi) 因我们根据协议暂停或终止您使用 Timestream 的权利而导致（统称为“Timestream 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这些因素。

定义

- “错误”是指返回 500 或 503 错误代码的任何请求，如 AWS 网站上的 Timestream [常见错误](#)中所述。

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。

- 给定单 DB 实例的“实例级正常运行时间百分比”按以下方式计算：100%
减去月度账单周期内单 DB 实例处于“不可用”状况的 5 分钟时间间隔的百分比。如果您只在一个月的部分时间内运行了单 DB 实例，则假定您的单 DB 实例在该月末运行的部分时间内 100% 可用。
- 给定 AWS 区域中请求的“每月正常运行时间百分比”按以下方式计算：100%
减去月度账单周期内请求处于不可用状况的 5 分钟时间间隔的百分比。如果您在给定的 5 分钟内未发出任何请求，则假定该时间间隔内 100% 可用。每月正常运行时间百分比不包括任何 Timestream SLA 例外情况直接或间接导致的停机时间。
- “多 AZ 实例”是指选择了多 AZ 实例部署选项的 Amazon Timestream for InfluxDB。
- “请求”是指由客户发起的一种操作，其类型在 [Timestream API 参考文档](#) 中明确列出，由 Timestream 支持。
- “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。
- “单 DB 实例”是指选择了单 DB 部署选项的 Amazon Timestream for InfluxDB。
- “标准 DB 实例”是指选择了标准数据库部署选项的 Amazon Timestream for Live Analytics。
- “不可用”和“不可用状况”是指在 5 分钟的时间间隔内，所有 Timestream 请求均返回“错误”。