

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、不一致或相牴觸之處（包括因翻譯延遲所造成者）者，應以英文版本為準。

Amazon Timestream 服務等級協議

最後更新日期：2024 年 2 月 29 日

本 Amazon Timestream 服務等級協定（「SLA」）是管理 Amazon Timestream for Live Analytics 和 Amazon Timestream for InfluxDB（統稱「Timestream」）所使用的政策，並分別適用於使用 Timestream 的每個帳戶。若本 SLA 的條款與 [AWS 客戶協議](#) 或規範您使用本公司服務之情況的其他協議（下稱「協議」）條款有所牴觸，則以本 SLA 之條款及條件為準，惟 僅限 等牴觸之處。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。

SLA

AWS 對 Timestream 提出的三項 SLA 承諾：(1) 針對 Amazon Timestream for Live Analytics 的標準 SLA；(2) 針對 Amazon Timestream for InfluxDB 的多可用區域資料庫執行個體 SLA；以及 (3) 針對 Amazon Timestream for InfluxDB 的單一資料庫執行個體 SLA。

Amazon Timestream Live Analytics 的標準 SLA

AWS 將盡商業上合理的努力確保 Amazon Timestream for Live Analytics 在任何月度結算週期內提供下表所示的每月正常運行時間百分比（「標準 SLA」）。

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%

Amazon Timestream for Influx DB 的多可用區域資料庫執行個體 SLA

AWS 將盡商業上合理的努力確保 Amazon Timestream for InfluxDB 在任何月度結算週期內提供下表所示的每月正常運行時間百分比（「多可用區域資料庫執行個體 SLA」）。

每月正常運行時間百分比	服務抵免百分比
低於 99.9% 但等於或大於 99.0%	10%

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、不一致或相牴觸之處（包括因翻譯延遲所造成者）者，應以英文版本為準。

低於 99.0% 但等於或大於 95.0%	25%
低於 95.0%	100%

Amazon Timestream for InfluxDB 的單一資料庫執行個體 SLA

AWS

應盡商業上合理努力，致使每個單一資料庫執行個體在任何每月帳單週期內的執行個體層級正常運行時間百分比達到如下表所示（下稱「單一資料庫執行個體 SLA」）。

每月正常運行時間百分比

低於 99.5% 但等於或大於 99.0%

低於 99.0% 但等於或大於 95.0%

低於 95.0%

服務抵免額

服務抵免額於未符合SLA（按適用情況所需）的每月帳單週期內，係按照您為未符合多可用區域資料庫執行個體和多可用區域資料庫叢集 SLA 的標準 Timestream 或多可用區域資料庫執行個體或多可用區域資料庫叢集所支付費用的百分比計算（按適用情況所需）；或按照您為未符合受影響 AWS 區域的單一資料庫執行個體 SLA 的單一資料庫執行個體所支付費用的百分比計算。

我們將把任何服務抵免額用於您未來應支付的Timestream款項。我們得經自行斟酌，決定把發生不可用狀況之帳單週期內的服務抵免額發放至您用於支付的信用卡。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其他任何帳戶。除非本協議中另有規定，否則對於本公司提供Timestream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）。

抵免額申請和付款程序

若要獲得服務抵免，您必須在 [AWS 支援中心開啟案件](#)來提交索賠。您不得合併或疊加標準

SLA、多可用區域資料庫執行個體 SLA 和單一資料庫執行個體 SLA

下的索賠。我們必須在事件發生後第二個帳單週期結束前收到您的請求，並且必須包含以下多個可用區域或單一可用區域標準SLA 的指定資訊，視情況適用：

- i. 主旨行中包含「Amazon Timestream SLA 信用請求 – 標準/多可用區域/單一資料庫索賠」字樣；

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、不一致或相牴觸之處（包括因翻譯延遲所造成者）者，應以英文版本為準。

- ii. 您索賠的每個不可用狀態事件的日期和時間；
- iii. 受影響的標準執行個體、多可用區域資料庫執行個體或單一資料庫執行個體的資料庫執行個體 ID 和 AWS 區域；及
- iv. 您的申請記錄檔，列明相關錯誤並且能證明您所主張的運行中斷情況（該等記錄檔中包含的任何機密或敏感資訊均應移除或用星號取代）。

若本公司確認受理依適用 SLA

提出的索賠，則本公司將於服務抵免發生當月之後的一個帳單週期內，將服務抵免發放給您。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。

Timestream SLA 除外事項

相應的 SLA 不適用於以下情況導致的任何 Timestream 不可用、暫停或終止，或任何其他 Timestream 性能問題：(i)

由我們無法合理控制的因素導致，包括任何不可抗力事件或互聯網訪問或相關問題 (ii) 因您採取的任何行動或不作為而導致的時間流分界點之外；(iii) 由於您未遵守 AWS 網站上的 Timestream 文件中所述的[指南和最佳實務](#)而導致的；(iv) 由底層資料庫引擎軟體引起，導致資料庫重複崩潰或資料庫執行個體無法運作；(v) 由您的設備、軟體或其他技術所導致的；或 (vi) 因我們根據協議暫停或終止您使用 Timestream 的權利而產生的（統稱為「Timestream SLA 除外事項」）。

如果影響可用性的因素並非我們在每月正常運行時間百分比或執行個體層級正常運行時間百分比計算中所使用的因素者，我們得自行決定考慮該等因素發放服務抵免額。

定義

- 「錯誤」係指 AWS 網站上 Timestream [常見錯誤](#) 中所述的 500 或 503 錯誤碼的請求。
- 針對單一資料庫執行個體的「執行個體層級正常運行時間百分比」係按以下方式計算：100% 減去單一資料庫執行個體發生「不可用」情事的 5 分鐘時間間隔數量在每月帳單週期內的所占百分比。如果您在該月運行該單一資料庫執行個體的時間未滿一個月者，您在該月未運行該單一資料庫執行個體的部分，應視該單一資料庫執行個體為 100% 可用。
- 特定 AWS 叢集的「每月正常運行時間百分比」的計算方式，是從 100% 中減去在每月帳單週期中叢集為「不可用」狀況的 5 分鐘間隔百分比。如果您在任何五分鐘區間內未提出任何請求，則推定該區間具有 100% 可用性。每月正常運行時間百分比測量排除因任何 Timestream SLA 除外事項而直接或間接導致的停機時間。

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、不一致或相牴觸之處（包括因翻譯延遲所造成者）者，應以英文版本為準。

- 「多可用區域執行個體」是指選擇了多可用區域執行個體部署選項的 Amazon Timestream for InfluxDB。
- 「請求」是客戶發起的行動，其類型在 AWS 網站上的 [Timestream API 參考文件](#) 中明確列出，由 [Timestream](#) 支援。
- 「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。
- 「單一資料庫執行個體」是指選擇了單一資料庫部署選項的 Amazon Timestream for InfluxDB。
- 「標準資料庫執行個體」是指選擇了標準資料庫部署選項的 Amazon Timestream for Live Analytics。
- 「不可用」和「不可用性」意味著所有 Timestream 請求在 5 分鐘間隔內都會回應錯誤。