

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 Elastic Block Store 服務水準協議

最後更新日期：2022 年 5 月 31 日

本 Amazon Elastic Block Store 服務水準協議（下稱「SLA」），係規範 Amazon Elastic Block Store（下稱「Amazon EBS」）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」）條款相互牴觸者，應以本 SLA 之條款及條件為準，惟僅限該等相牴觸之處。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 Amazon EBS 作出兩項 SLA 承諾如下：(1) 管轄在多個可用區域或區域部署之 EBS 磁碟區的區域層級，及 (2) 管轄單一 EBS 磁碟區的磁碟區層級 SLA。

### 區域層級 SLA

對於在相同區域（或者，如果在特定區域只有一個可用區域，則至少兩個區域）的兩個或以上可用區域同時部署的 Amazon EBS 和所有執行中的磁碟區，AWS 將盡商業上合理的努力，確保向各個 AWS 區域提供的 Amazon EBS 在每月帳單週期的每月正常運行時間百分比至少達到下表所示的百分比（「區域層級 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%	30%
低於 95.0%	100%

### 磁碟區層級 SLA

對於各個 Amazon EBS 磁碟區（「單一 EBS 磁碟區」），AWS 將盡商業上合理的努力，確保單一 EBS 磁碟區在每月帳單週期的磁碟區層級正常運行時間百分比至少達到下表所示的百分比（「磁碟區層級 SLA」）：

磁碟區層級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%
低於 99.0% 但等於或大於 95.0%	30%

低於 95.0%

100%

## 服務抵免額

服務抵免額按不滿足區域層級 SLA 或磁碟區層級 SLA 的受影響 AWS 區域中適用 Amazon EBS 磁碟區的每月帳單百分比分別計算。

我們僅會把任何服務抵免額套用於您未來應付的 Amazon EBS 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。

## 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。特定單一 EBS 磁碟區的區域層級 SLA 和磁碟區層級 SLA 不得合計或疊加。您的抵免額申請必須在發生事件之後的第二個帳單週期結束前由我們接收，並且必須包括下文分別為區域層級 SLA 和磁碟區層級 SLA 指定的資訊。

- i. 主旨行中的「Amazon EBS SLA 抵免額申請」字樣；
- ii. 您索賠的每個不可用事件的日期、時間和受影響的 AWS 區域；
- iii. Amazon EBS 磁碟區的資源 ID；及
- iv. 您的申請記錄檔，其中應記載相關錯誤並能證明您所主張的中斷情況\*\*。

\*\*請以星號取代任何機密或敏感資訊。

依適用 SLA 提出的索賠主張如經我們確認後，我們會在確認您的申請當月後的一個帳單週期內，向您核發服務抵免額。

如未能提供上述要求的資訊和其他資訊，您便喪失獲得服務抵免額的資格。除非協議中另有規定，否則本 SLA 規定您對 Amazon EBS 任何不可用、無法履行或我方未能提供 Amazon EBS 的唯一補救措施及 AWS 之唯一義務。

## Amazon EBS SLA 排除事項

區域層級 SLA 或磁碟區層級 SLA 分別不套用於由以下原因直接或間接造成的 Amazon EBS 任何不可用性、暫停或終止，或任何其他 Amazon EBS 性能問題：(i) 由我們合理控制外因素造成的，包括任何不可抗力事件，或超出適用服務界線的互聯網接入或相關問題；(ii) 因您的任何作為或不作為而造成的，包括未能確認恢復金額或回應資源健康度問題；(iii) 由您的設備、軟體或其他技術造成的；或 (iv) 因我們根據本協議暫停或終止您使用適用 Amazon EBS 的權利而造成的（合稱為「Amazon EBS SLA 排除事項」）。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磁碟區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

- 「可用區域」和「AZ」是指 AWS 區域內的一個隔離位置，識別方式是字母識別符再接 AWS 區域代碼（如：us-west-1a）。
- 「磁碟區層級正常運行時間百分比」的計算方式，是從 100% 中減去在當月單一 EBS 磁碟區處於不可用狀態之分鐘數百分比。
- 「每月正常運行時間百分比」的計算方式，是從 100% 中減去在當月 Amazon EBS 處於不可用狀態之分鐘數百分比。
- 「服務抵免額」是按上述方式計算的美元抵免額，且我們可能把抵免額發放至符合條件的帳戶。
- 「不可用」與「不可用之狀態」是指：
  - 對於區域層級 SLA 而言，當您部署在相同 AWS 區域中的兩個以上可用區域中（或者，如果該 AWS 區域只有一個可用區域，則該可用區域和另一個 AWS 區域的可用區域）的所有附加磁碟區執行零讀寫 IO，且佇列有擱置的 IO。
  - 對於磁碟區層級 SLA 而言，您的單一 EBS 執行零讀寫 IO，且佇列有擱置的 IO。