

以下翻譯僅供參考。若本翻譯版本與最後更新的英文版本之間有歧異、不一致或衝突（包括因翻譯延遲所造成者），則應以英文版本為準。

AWS Backup 服務水準協議

最後更新日期：2022年5月5日

本AWS Backup 服務水準協議（下稱「SLA」）是規範AWS Backup 使用情形之政策，而且分別適用於使用AWS Backup 的每個帳戶。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 應盡商業上合理之努力，於任何每月帳單週期內讓 AWS Backup 可供使用，並達到下述的每月正常運行時間百分比（下稱「服務承諾」）。若 AWS Backup 未達成服務承諾，則您有資格獲得下述服務抵免額。

服務抵免額

服務抵免額是按照您在受影響的 AWS 區域，於每月正常運行時間百分比落入下表所訂範圍的每月帳單週期，為 AWS Backup 所支付之總費用的百分比計算：

每月正常運行時間百分比	服務抵免百分比
小於 99.9% 但大於或等於 99.0%	10%
小於 99.0% 但大於或等於 95.0%	25%
小於 95.0%	100%

任何服務抵免額僅會用於扣抵您日後應支付的 AWS Backup 款項。本公司得全權決定，把 AWS Backup 未達服務承諾之帳單週期內的服務抵免額發放至您用於支付的信用卡。服務抵免額並未賦予您獲得 AWS 任何退款或其他付款之權利。只有在適用的每月帳單週期入帳金額超過 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任何其他帳戶。除 AWS 協議另有規定外，對於本公司提供 AWS Backup 時任何不可用、無法履行或其他故障之狀況，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）。

抵免申請和付款程序

以下翻譯僅供參考。若本翻譯版本與最後更新的英文版本之間有歧異、不一致或衝突（包括因翻譯延遲所造成者），則應以英文版本為準。

若要獲得服務抵免額，您必須在 [AWS 支援中心開啟案件](#) 來提交索賠。要符合抵免資格，本公司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：

1. 主旨行包含「SLA 抵免申請」的詞語；
2. 您申請服務抵免額所涉及之帳單週期和 AWS 區域，連同您所索賠之每次非零錯誤率事件的日期和時間；及
3. 您的申請記錄，其中記載您針對 AWS Backup 未達成服務承諾而提出索賠的事件（該等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）。

若適用於此申請月份的每月正常運行時間百分比經本公司確認少於適用的服務承諾，則本公司將於確認您申請之月份的下一個帳單週期內，將服務抵免額發放給您。未能提出上述申請及提供其他資訊，您便失去獲得服務抵免的資格。

AWS Backup SLA 除外事項

服務承諾不適用於因以下情況造成 AWS Backup 不可用、暫停或終止之情形，或任何其他 AWS Backup 效能問題：(i) 非本公司可合理控制的因素，包括任何不可抗力事件、網際網路存取或超出 AWS Backup 分界點之相關問題所導致者；(ii) 因您的任何作為或不作為所導致者；(iii) 因您的設備、軟體或其他科技所導致者；(iv) 因您未遵循本公司在 AWS 網站上發布並不時更新之 AWS Backup

適用的最新技術文件（包括適用的開發人員指南）所導致者；或 (v) 因本公司根據 AWS 協議暫停或終止您使用 AWS Backup 的權利所導致者（統稱為「AWS Backup 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使用的因素，則本公司得自行決定是否基於該等因素發放服務抵免額。

定義

- 「錯誤率」是指：(i) AWS Backup API 以「InternalFailure」或「ServiceUnavailable」錯誤狀態傳回之內部伺服器錯誤總數，除以 (ii) 該五分鐘區間內適用操作類型之 AWS Backup API 操作總數。本公司將計算每個 AWS Backup 帳戶在每月帳單週期內，每個 5 分鐘區間的錯誤率百分比。內部伺服器錯誤數量的計算不包含因任何 AWS Backup SLA 除外事項而直接或間接導致的錯誤。
- 「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每個 5 分鐘區間的平均錯誤率。如果您在指定的 5 分鐘區間內未採取任何行動，該區間則視為 0% 錯誤率。
- 「服務抵免額」是按上述方式計算的美元抵免額，而本公司可能將抵免額發放至符合條件的 AWS Backup 帳戶。