

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 Lambda服務水準協議

**最後更新日期：2022 年 5 月 5 日**

本AWS Lambda服務水準協議（下稱「本 SLA」）為規範AWS Lambda使用情形之政策，且分別適用於使用AWS Lambda的每個帳戶。若本 SLA 條款與 [AWS 客戶協議](#)或管理您使用本公司服務之其他協議（下稱「協議」）條款有所牴觸，則以本 SLA 之條款及條件為準，但僅限於此等牴觸之範圍內。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Lambda服務，且每月正常運行時間百分比至少達 99.95%（下稱「服務承諾」）。若Lambda未符合服務承諾，則您有資格獲得下述服務抵免額。

## 服務抵免額

服務抵免額係按照您在每月帳單週期內為受影響 AWS 區域的Lambda所支付之總費用中，計算每月正常運行時間百分比未能符合下表所訂範圍者：

每月正常運作時間百分比	服務抵免百分比
低於 99.95% 但大於或等於 99.0%	10%
低於 99.0% 但大於或等於 95.0%	25%
低於 95.0%	100%

我們將把所有服務抵免額用於您未來應支付的Lambda款項。經由我們全權決定，可能會把

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。除非本協議中另有規定，對於本公司提供 Lambda

時任何不可用或無法履行或無法提供之狀況，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）。

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。

## 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，提出索賠主張。如欲符合抵免資格，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，我們會在提出抵免額申請當月之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，將失去獲得服務抵免額的資格。

## Lambda SLA 除外事項

服務承諾不適用於符合以下條件之任何 Lambda 不可用、暫停或終止之情況，或任何其他 Lambda 效能問題：(i) 超出本公司合理控制範圍之因素所造成者，包括任何不可抗力事件或網際網路存取，或超出 Lambda 分界點的相關問題；(ii) 因您任何自願的作為或不作為所致者（例如：您的函數傳回自訂 500 或 503 狀態碼、擴充已佈建容量、安全性群組、VPC 配置或認證設定配置錯誤、停用加密金鑰或使加密金鑰無法存取等）；(iii) 因您未遵守 AWS 網站上 Lambda 用戶指南中所述最佳做法所導致者；(iv) 因您的設備、輸入、軟體或其他技術所導致者；或 (v) 因本公司依據協議而暫定或終止您使用 Lambda 之權利所引起者（統稱為「Lambda 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

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。

- 「可用性」是每間隔 5 分鐘計算，以 Lambda 處理非因錯誤而失敗且僅與預置的 Lambda 功能相關的請求的百分比。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。
- 「錯誤」係指傳回 500 或 503 錯誤碼的任何請求，但您的函數程式碼所產生的自訂 500 或 503 狀態碼則不會被視為錯誤。
- 指定 AWS 區域的「每月正常運行時間百分比」，是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 Lambda SLA 除外事項而直接或間接導致的停機時間。
- 「請求」為透過直接呼叫用應用程式介面或由受支援事件來源觸發而調用 Lambda 功能。
- 「服務抵免額」是美元抵免額，按上述方式計算，我們可能會將抵免額發放至符合條件的帳戶。

## [先前版本](#)

先前版本：[連結](#)