

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、不一致或相抵觸之處（包括因翻譯延遲所造成者）者，應以英文版本為準。

AWS 使用者參與服務水準協議

最後更新日期：2024 年 7 月 24 日

此 Amazon 使用者參與服務水準協議（下稱「SLA」）係規範內含服務（列示如下）使用情況的政策，並分別適用於每個使用內含服務的帳戶。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。

內含服務

- Amazon Simple Email Service（下稱「SES」）
- Amazon Pinpoint
- AWS End User Messaging（原 Amazon Pinpoint 的 SMA、MMS、語音訊息和推播通知功能）。

服務承諾

AWS 將盡商業上合理之努力，於任何每月帳單週期內為每個 AWS 區域提供可用的內含服務，而且每月正常運行時間百分比至少 99.9%（下稱「服務承諾」）。若內含服務未能達到服務承諾，則您將有資格獲得下述服務抵免額。

服務抵免額

服務抵免額是依您支付適用 AWS 區域的適用內含服務每月帳單週期費用總額的百分比計算，其中每月正常運行時間百分比符合下表所列範圍：

每月正常運行時間百分比	服務抵免百分比
低於 99.9% 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%

我們會將所有服務抵免額用於您未來應支付的內含服務款項。本公司得經自行斟酌，將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

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、不一致或相抵觸之處(包括因翻譯延遲所造成者)者，應以英文版本為準。

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，否則對於本公司提供內含服務時任何不可用或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

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。要符合抵免資格，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。

AWS 使用者參與 SLA 除外事項

本服務承諾不適用以下內含服務之任何不可用、暫停或終止事件，或任何其他內含服務效能問題：(i) 由本公司合理控制以外之因素所導致，包括任何不可抗力事件或網際網路存取，或超出適用內含服務分界點的相關問題；(ii) 因您的任何自願行為或不作為所致者（如：配置容量的增益、安全群組配置錯誤、VPC 配置或憑證設定、停用加密金鑰或使加密金鑰無法存取等）所導致；(iii) 因您未遵守 AWS 網站上適用內含服務文件中所述之準則和最佳做法而導致者；(iv) 因您的設備、軟體或其他科技所導致者；(v) 因本公司依據協議而暫停或終止您使用適用內含服務之權利所引起者（統稱為「AWS 使用者參與 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。本翻譯版本與最後更新的英文版本之間如有歧異、不一致或相抵觸之處(包括因翻譯延遲所造成者)者，應以英文版本為準。

- 「可用性」係指在每五分鐘區間內，適用內含服務所處理請求並未因錯誤而失敗，且僅與所佈建之內含服務功能有關的百分比。
如果您在任何五分鐘區間內未做任何請求者，則推定該區間具有 100% 可用性。
- 「錯誤」係指任何遭回傳 500 或 503 錯誤代碼的請求。
- 指定 AWS
區域的「每月正常運行時間百分比」，係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 AWS 使用者參與 SLA 除外事項而直接或間接導致的任何不可用情況。
- 「請求」係指透過直接直接調用 invoke API 來啟動內含服務功能的操作。
- 「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。