

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 混合式儲存與資料傳輸服務等級協議

最後更新日期：2023 年4月28日

此 Amazon 混合式儲存與資料傳輸服務等級協議（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。若本 SLA 的條款與 [AWS 客戶協議](#)

或管理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，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。

內含服務

- AWS Storage Gateway
- AWS DataSync
- AWS Transfer Family

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讓內含服務可供使用，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受影響 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% 但等於或大於 99.0%	10%
低於 99.0% 但大於或等於 95.0%	25%
低於 95.0%	100%

所有服務抵免額僅適用於您未來應支付的內含服務相關款項。經由我們全權決定，可能會把內含服務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內含服務時任何不可用、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

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。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. 您的申請記錄檔，其中記載您聲稱內含服務未達服務承諾之事件（該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）。

若此等申請的每月正常運行時間百分比經本公司確認少於服務承諾，則本公司將於我方確認您的申請次月的一個帳單週期內，將服務抵免額發放給您。未能提供上述要求的和其他資訊時，您便失去獲得服務抵免的資格。未能提供上述要求的和其他資訊時，您便失去獲得服務抵免的資格。

AWS 混合式儲存與資料傳輸SLA 除外事項

各 SLA

不適用於因以下原因直接或間接導致的內含服務不可用、暫停或終止，或任何其他內含服務性能問題：(i)

因超出我們合理控制範圍的因素，包括任何不可抗力事件、網際網路存取或超出內含服務分界點之相關問題所導致者；(ii) 因您的任何行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) 因您未遵循我們在 AWS 網站上發布並不時更新之內含服務最新技術文件（包括相關開發人員指南）所導致者；或(v) 因我們根據本協議暫停或終止您使用內含服務的權利所導致者（統稱為「AWS 混合儲存與資料傳輸 SLA 除外事項」）。如果影響可用性的因素並非本公司計算每月正常運行時間百分比時使用的因素，則本公司可自行決定是否就該等因素發放服務抵免額。

定義

- 「錯誤率」係指：(i) 內含服務以錯誤狀態 HTTP 500 或 503（伺服器錯誤代碼）所傳回與讀取/寫入操作相關的內部伺服器錯誤總數除以 (ii) 此 5 分鐘間隔內適用要求類型的要求總數。本公司將計算每個 AWS 內含服務帳戶在每月帳單週期內，每個 5 分鐘區間的錯誤率百分比。計算內部伺服器錯誤數目將不含任何 AWS 混合儲存與資料傳輸 SLA 除外事項直接或間接產生之錯誤。
- 「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 5 分鐘區間的平均錯誤率。如果您僅在一個月部分時間內執行內含服務，在內含服務未運行的部分時間內，錯誤率將視為 0%。
- 「服務抵免額」係指按上述方式計算的美元抵免額，而且我們可能將抵免額發放至符合條件的帳戶。