

以下譯文僅作參考之用。如本譯文與英文版之間有任何差異、不一致或相抵觸之處（特別是因譯文出版延遲情況所生者），應以英文版為準。

# Amazon Compute 服務水準協議

最後更新日期：2022年5月25日

Amazon Compute服務水準協議（「SLA」）是管轄Amazon Elastic Compute Cloud (簡稱「Amazon EC2」)\*之使用的政策，並且分別套用於使用Amazon EC2的各個帳戶。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」條款有所抵觸，則以本SLA之條款及條件為準，但僅限於此等抵觸之範圍內。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。

\*就本SLA而言，Amazon EC2包括與相關Amazon EC2執行個體一起購買的任何Amazon Elastic Graphics、Amazon Elastic Inference和Elastic IP Address資源。

## SLA

AWS對Amazon EC2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Amazon EC2的區域層級SLA，及(2)管轄單一Amazon EC2執行個體的執行個體層級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 EC2和所有執行中的執行個體，AWS將盡商業上合理的努力，確保向各個AWS區域提供的Amazon EC2在每月帳單週期的每月正常運行時間百分比至少達到99.99%（「區域層級SLA」）。倘若Amazon EC2沒有滿足區域層級SLA，您將有資格收取下文所述的服務抵免。

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%

### 執行個體層級SLA

對於各個Amazon EC2執行個體（「單一EC2執行個體」），AWS將盡商業上合理的努力，確保單一EC2執行

個體在每月帳單週期的執行個體層級正常運行時間百分比至少達到99.5%（「執行個體層級SLA」）。倘若任何單一EC2執行個體未能滿足執行個體層級SLA，您將有資格收取下文所述的服務抵免。

### 執行個體層級正常運行時間百分比 服務抵免百分比

低於 99.5% 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%

注意：

除了執行個體層級SLA外，AWS將不會就一個小時內不可用時間超過六分鐘的任何單一EC2執行個體向您收費。這將自動套用，您不需要就不可用時間超過六分鐘的小時申請抵免額。

### SLA抵免額

服務抵免額計算方式是不滿足區域層級SLA的受影響AWS區域Amazon EC2或ASW區域中不滿足執行個體層級SLA的單一EC2執行個體的每月帳單百分比（不包括一次性付款，例如為預留執行個體預付的款項）。

我們僅會把任何服務抵免額套用於您未來原本應付的 Amazon EC2款項。本公司可以自行決定將發生不可用狀況之帳單週期的服務抵免額發放至您用來支付的信用卡。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任何其他帳戶。

### 抵免申請和付款程序

若要獲得服務抵免，您必須在 AWS 支援中心開啟案件來提交索賠。您僅可提交區域層級SLA或執行個體SLA項下的索賠，特定單一EC2執行個體的索賠不得合計或疊加。您的抵免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和執行個體層級SLA指定的資訊。

區域層級SLA申請必須包括：

1. 在標題欄中寫明「Amazon Compute SLA抵免申請 – 區域層級索賠」；
2. 您索賠的每個不可用事件的日期、時間和受影響的 AWS 區域；
3. Amazon EC2的資源ID；及
4. 您的申請記錄，其中記載相關錯誤以及證實您所聲稱的中斷情況\*\*。

執行個體層級SLA申請必須包括：

1. 在標題欄中寫明「Amazon Compute SLA抵免申請 – 執行個體層級索賠」；
2. 您索賠的每個不可用事件的日期、時間及受影響的 AWS 區域和可用區域；
3. 單一EC2執行個體的資源ID；及
4. 您的申請記錄以及AWS證實您所聲稱的中斷情況而必需的其他資料\*\*。

**\*\*請以星號取代任何機密或敏感資訊。**

若區域層級或執行個體層級下的索賠經我們確認為有效，我們將在確認您的申請之月份後的一個帳單週期內向您發放服務抵免額。

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 EC2任何不可用、無法履行或我方未能提供Amazon EC2的唯一補救措施及 AWS 之唯一義務。

### **Amazon Compute SLA 排除事項**

區域層級SLA和執行個體SLA不套用於由以下原因直接或間接造成的Amazon

EC2任何不可用性、暫停或終止，或任何其他Amazon EC2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Amazon

EC2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 EC2的權利而造成的（合稱為「Amazon Compute 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執行個體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。

### **SLA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）。
- 「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 EC2處於不可用狀態之分鐘數百分比。
- 「執行個體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EC2執行個體處於不可用狀態之分鐘數百分比。
- 「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。
- 「不可用」與「不可用之狀態」是指：

- 對於執行個體層級SLA，您的單一EC2執行個體不具備外部連線能力時。
- 對於適用於Amazon EC2的區域層級SLA而言，當部署在相同AWS區域中的兩個或以上可用區域中（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）所有執行中的執行個體同時不具備外部連線能力時。

### 先前版本