

以下譯文僅作參考之用。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。

Amazon CloudFront 服務等級協議

最後更新日期：2022 年 5 月 5 日

本 Amazon CloudFront 服務等級協議（以下簡稱「SLA」）係根據 Amazon Web Services, Inc. 及其關係企業（以下簡稱「AWS」、「我們」或「我方」）與 AWS 服務使用者（以下簡稱「您」）之間的 Amazon Web Services 客戶協議（以下簡稱「AWS 協議」）的條款對 Amazon CloudFront 的使用進行管理的政策。此 SLA 單獨適用於使用 Amazon CloudFront 的每個帳戶。除非本協議另有規定，本 SLA 受 AWS 協議條款的約束，以英文大寫字母標示的術語具有 AWS 協議中規定之涵義。我們保留根據 AWS 協議更改本 SLA 條款的權利。

服務承諾

AWS 將盡商業上合理的努力，使 Amazon CloudFront 於任何每月帳單週期內，達到至少為 99.99% 的每月正常執行時間百分比（下稱「服務承諾」）。Amazon CloudFront 如未能達到服務承諾，您有資格獲得下述之服務抵免額。

定義

- 「錯誤率」係指：(i) Amazon CloudFront 傳回的內部伺服器錯誤總數除以 (ii) 該五分鐘間格的請求總數。本公司將為各個 Amazon CloudFront 帳戶計算每月帳單週期內每五分鐘間隔的錯誤率百分比。內部伺服器錯誤數量的計算，排除因任何 Amazon CloudFront SLA 除外事項（定義如下）而直接或間接導致的錯誤。
- 「每月正常執行時間百分比」的計算方式，是從 100% 中減去在每月帳單週期中每五分鐘間隔的平均錯誤率。
- 「服務抵免額」是美元抵免額，按下述方式計算，我們可能會將抵免額發放至符合條件的帳戶。

服務抵免額

服務抵免額係依據下表，以您於發生錯誤之帳單週期內支付 Amazon CloudFront 的總費用百分比計算。

每月正常執行時間百分比

服務抵免額百分比

以下譯文僅作參考之用。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。

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%

我們僅會把任何服務抵免額套用於您未來應付的 Amazon CloudFront 款項。我們得經自行斟酌，決定把發生錯誤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任何其他帳戶。除非 AWS 協議中另有規定，否則對於本公司提供 Amazon CloudFront 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

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。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. 針對您所主張的每起非零錯誤率事件，註明其日期與時間；以及
- iii. 您的申請記錄檔，列明相關錯誤並且能證明您所主張的執行中斷情況（該等記錄檔中包含的任何機密或敏感資訊均應移除或用星號取代）。

該等抵免額申請的每月正常執行時間百分比如經我們確認少於 99.9%，我們會於確認您的申請當月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和其他資訊時，您便失去獲得服務抵免的資格。

Amazon CloudFront SLA 除外項目

服務承諾不適用於 Amazon CloudFront 的任何不可用、暫停或終止，或任何其他 Amazon CloudFront 效能問題：(i) 因 AWS 協議第 6.1 條所述的暫停而導致的；(ii) 由我們合理控制以外的因素造成，包括任何不可抗力事件或超出 Amazon CloudFront 分界點的網路存取或相關問題；(iii) 由於您的任何作為或不作為而導致的；(iv) 由您的設備、軟體或其他技術所產生的；(v) 因我們根據 AWS 協議暫停和終止您使用 Amazon CloudFront 的權利而產生；(vi) 因超出 Amazon CloudFront 文件中規定的使用限制而導致；(vii) 因使用 Amazon S3 以外的來源伺服器而導致（統稱為「Amazon

以下譯文僅作參考之用。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。

CloudFront SLA 除外項目」)。如果影響可用性的因素並非我們在計算錯誤率時所使用之因素者，我們可以自行決定是否基於該等因素發放服務抵免額。