

以下譯文僅作參考之用。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。

Amazon S3 服務等級協議

最後更新日期：2023 年 11 月 28 日

本 Amazon S3 服務等級協議（下稱「SLA」），係規範 Amazon S3 使用情形的政策，並且分別適用於使用 Amazon S3 的各個帳戶。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」）條款相互抵觸者，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。

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 Amazon S3 服務，並達到如下所述的每月正常運行時間百分比（下稱「服務承諾」）。Amazon S3 如未能達到服務承諾，您有資格獲得下述之服務抵免額。

服務抵免額

服務抵免額係按照您在每月帳單週期內，在受影響 AWS 區域使用適用的 Amazon S3 儲存類別（如為 S3 Express One Zone 者，則為 AWS 可用區域（AZ））所支付的總費用中，以該 AWS 區域每月正常運行時間百分比位於下表所訂範圍的相對應百分比作計算：

如為 S3 Standard、S3 Express One Zone、S3 Glacier Flexible Retrieval、S3 Glacier Deep Archive 及下方未明確說明之其他所有抵免額申請：

每月正常執行時間百分比	服務抵免額百分比
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%

如 S3 Intelligent-Tiering、S3 Standard-Infrequent Access、S3 One Zone-Infrequent Access 及 S3 Glacier Instant Retrieval 的抵免額申請：

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。本翻譯版本與最後更新的英文版本之間如有歧異、不一致或相牴觸之處（包括因翻譯延遲所造成者）者，應以英文版本為準。

低於 99.0% 但大於或等於 98.0%	10%
低於 98.0% 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原本應付的 Amazon S3 款項。我們得經自行斟酌，決定把 Amazon S3 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有權取得 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 AWS 協議另有規定外，對於我們提供 Amazon S3 時任何不可用或無法履行或其他無法供應之狀況，您可以採行之唯一救濟方式為依本 SLA 條款獲得服務抵免額（如符合資格者）。

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。如欲符合抵免額資格，我們必須在事件發生後第二個帳單週期結束前收到抵免額申請，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，連同每次非零錯誤率事件之日期和時間；及
3. 您的申請記錄檔，其中記載您主張 Amazon S3 未符合服務承諾之事件（該等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）。

若適用於該抵免額申請月份的每月正常運行時間百分比經我們確認少於適用的服務承諾，則我們會在您的申請經我們確認的月份後的一個帳單週期內，向您發放服務抵免額。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 S3 SLA 除外事項

服務承諾不適用下列因素造成之任何 Amazon S3 不可用、暫停或終止情事，或其他任何 Amazon S3 效能問題：(i)

由超出我們可合理控制範圍的因素所導致者，包括任何不可抗力事件、網際網路存取情形、或超出 Amazon S3 分界點的相關問題；(ii) 因您的任何作為或不作為所致者；(iii)

以下譯文僅作參考之用。本翻譯版本與最後更新的英文版本之間如有歧異、不一致或相牴觸之處（包括因翻譯延遲所造成者）者，應以英文版本為準。

因為您的設備、軟體或其他技術所導致者；或 (iv) 基於我們依據本協議而暫停或終止您使用 Amazon S3 之權利所引起者（統稱為「Amazon S3 SLA 除外事項」）。如果影響可用性的因素並非我們每月正常運行時間百分比計算中使用的因素，則我們得自行決定是否基於該等因素發放服務抵免額。

定義

- 「錯誤率」係指在每月帳單週期內適用 5 分鐘區間內，針對 Amazon S3 儲存類別的每一種請求類型，(i) Amazon S3 回傳錯誤狀態為「InternalError」或「ServiceUnavailable」的內部伺服器錯誤總數，除以 (ii) 該請求類型的請求總數。我們將為各個 AWS 帳戶計算每月帳單週期內各個 5 分鐘區間的錯誤率百分比。內部伺服器錯誤數量的計算，排除因任何 Amazon S3 SLA 除外事項而直接或間接導致的錯誤。
- 「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。如果您在任何一個 5 分鐘區間內未發出任何請求，該區間則視為 0% 錯誤率。
- 「服務抵免額」係指按上述方式計算的美元抵免額，而且我們可能把服務抵免額發放至符合條件的 Amazon S3 帳戶。