

以下译文仅供参考。如果本译文与最后更新的英文版本之间存在差异、不一致或冲突（包括由于翻译延误），则以英文版本为准。

## Amazon Quick 服务水平协议

最后更新日期：2026 年 6 月 4 日

本 Amazon Quick 服务水平协议（“本 SLA”）是规范使用 Amazon Quick（“Quick”）的政策，并分别适用于使用 Quick 的每个账户。如果本 SLA 的条款与 [AWS 客户协议](#) 或您与我们签订的其他适用于您使用我们服务的协议（“协议”）的条款存在冲突，仅在该等冲突的范围内，以本 SLA 的条款和条件为准。本 SLA 中使用但未定义的专门术语应具有协议中规定的含义。

### SLA

AWS 将尽商业上的合理努力，确保在任何月度账单周期内，每个 AWS 区域的 Quick 达到下表所示的百分比（“Quick SLA”）。如果 Quick 未达到 SLA，您将有资格获得如下所述的服务抵扣额度。

每月正常运行时间百分比	服务抵扣额度百分比
低于 99.9% 但等于或高于 99.0%	10%
小于 99% 但等于或大余 95.0%	25%
低于 95%	100%

### 服务抵扣额度

服务抵扣额度按照在未达到 SLA（如适用）的月度账单周期内，您为受影响 AWS 区域的受影响 Quick 支付的总费用的百分比计算。

任何服务抵扣额度只适用于抵扣您在未来须支付的 Quick 款项。我们可能会自行决定向您的信用卡（即在发生不可用状况的账单周期内，您用来付款的信用卡）发放服务抵扣额度。服务抵扣额度将不会使您有权从 AWS 获得任何退款或其他付款。服务抵扣额度仅在相应月度账单周期的抵扣金额超过一美元 (\$1 USD) 时适用并发放。服务抵扣额度不得转让或应用于任何其他账户。除非协议另有规定，对于任何 Quick 不可用、性能不佳的情况，或其他我们未能提供 Quick 的情况，您享有的唯一且排他的救济限于根据本 SLA 的条款获得服务抵扣额度（如符合资格要求）。

### 抵扣额度申请和支付程序

要获得服务抵扣额度，您必须在 [AWS 支持中心创建问题单](#)，提交申请。我们必须在事件发生后的第二个账单周期结束前收到抵扣额度申请，且该申请必须包括以下指定信息：

1. 主题行中的“Amazon Quick SLA 抵扣额度请求 – 申请”字样；
2. 您所申请的每次不可用事件发生的日期和时间；
3. 您申请服务抵扣额度的账单周期和 AWS 区域；
4. 记录错误并证实您所述故障的申请日志和任何其他信息\*\*。

\*\* 请用星号替换任何机密或敏感信息。

以下译文仅供参考。如果本译文与最后更新的英文版本之间存在差异、不一致或冲突（包括由于翻译延误），则以英文版本为准。

如果我们确认您根据适用 SLA 提出的申请有效，我们将在确认申请的月份后的一个账单周期内向您发放服务抵扣额度。

如果您未能按照上述要求提供申请和其他信息，您将失去获得服务抵扣额度的资格。

## Quick SLA 例外情况

SLA 不适用于以下任一原因导致的任何 Quick 不可用、暂停或终止，或任何其他 Quick 性能问题：(i) 超出我们合理控制范围（包括任何不可抗力事件、互联网接入或超出 Quick 分界点的相关问题）；(ii) 您的任何作为或不作为；(iii) 您未遵循 AWS 网站上的 [《Amazon Quick 用户指南》](#) 中所述的最佳实践；(iv) 您的设备、软件或其他技术问题；或 (v) 我们根据协议暂停或终止您使用 Quick 的权利。如果可用性受到我们在计算每月正常运行时间百分比时使用的因素以外的因素影响，则我们在发放服务抵扣额度时可能会酌情考虑这些因素。

## 定义

- “服务抵扣额度”是一种美元抵扣额度，以下文所述的方式计算，我们可以将该额度退回符合条件的账户。
- 给定 AWS 区域的“每月正常运行时间百分比”是指月度账单周期中所有 5 分钟时间段的可用性平均值。每月正常运行时间百分比不包括任何 Quick SLA 例外情况（定义见下文）直接或间接导致的停机时间。
- “可用性”是指按每 5 分钟时间段计算的，Quick 处理的未因错误（定义见下文）而失败且仅与所提供的 Quick 功能相关的请求（定义见下文）所占的百分比。如果您在给定的 5 分钟内未发出任何请求，则假定该时间段内 100% 可用。
- “请求”是指对 Quick 资源进行网页加载，或通过直接调用 GetDashboardEmbedUrl API 触发 Quick API。
- “错误”是指返回 500 或 503 错误代码的任何请求。