

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。

## Amazon Quick 服務水準協議

**最後更新日期：2026 年 6 月 4 日**

本 Amazon Quick 服務水準協議（下稱「SLA」）係管理使用 Amazon Quick（下稱「Quick」）之政策，且分別適用於使用 Quick 的每個帳戶。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「協議」）條款相抵觸者，應以本 SLA 之條款及條件為準，惟僅限該等相抵觸之處。本 SLA 中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。

### SLA

AWS 將盡商業範圍內合理之努力，於任何每月帳單週期內，根據下表所示提供各 AWS 區域之 Quick（下稱「Quick SLA」）。Quick 如果無法達到 SLA 要求，您就有資格獲得下述服務抵免額。

每月正常運作時間百分比	服務抵免百分比
低於 99.9% 但等於或大於 99.0%	10%
低於 99% 但等於或大於 95.0%	25%
低於 95%	100%

### 服務抵免額

服務抵免額係按照您在每月帳單週期內為受影響 AWS 區域之 Quick 所支付的總費用中，計算未能符合適用 SLA 之百分比。

本公司僅將任何服務抵免額用於扣抵您日後應支付的 Quick 款項。經由我們全權決定，可能會把發生不可用狀況之帳單週期內的服務抵免額發還至您支付該帳單週期時所使用的信用卡。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抵免金額超過 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。除協議中另有規定外，對於我們提供 Quick 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）。

### 抵免申請和付款程序

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。

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。您必須在事件發生後第二個帳單週期結束之前提交抵免申請，且必須包括以下內容指定的資訊：

1. 主旨行包含「Amazon Quick SLA 抵免申請 – 索賠」的詞語；
2. 您索賠之每個不可用狀態事件的日期和時間；
3. 您就其提出服務抵免額索賠的相關帳單週期與 AWS 區域，以及
4. 您的申請記錄和任何其他記載相關錯誤以及證實您所聲稱的中斷情況\*\*的資訊。

*\*\*請將所有機密或敏感資訊替換為星號。*

若本公司確認您根據適用的 SLA 提出的索賠有效，則本公司將於確認您的申請當月之後的一個帳單週期內，將服務抵免額發放給您。

未能依上述要求提供申請與其他資訊時，您便失去獲得服務抵免額的資格。

## Quick SLA 除外事項

SLA 不適用於符合以下條件之任何標的 Quick 不可用、暫停或終止情事，或其他任何標的 Quick 效能問題：(i) 因逾越我們可合理掌控的因素所導致者，包括任何不可抗力事件、網際網路存取情形，或超出標的 Quick 分界點的相關問題；(ii) 因您的任何作為或不作為所致者；(iii) 因您未遵循 AWS 網站上 [Amazon Quick 使用者指南](#) 所載之準則和最佳做法所導致者；(iv) 因您的設備、軟體或其他技術所導致者；或 (v) 基於我們依本協議規定暫停或終止您使用標的 Quick 之權利所引起者。如果影響可用性的因素並非本公司每月正常運作時間百分比計算中使用的因素，則本公司可以自行決定是否基於該等因素發放服務抵免額。

## 定義

- 「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回符合條件的帳戶。
- 指定 AWS 區域的「每月正常運作時間百分比」，係以每月帳單週期中所有五分鐘區間可用性的平均值做計算。每月正常運行時間百分比測量排除因任何 Quick SLA 除外事項而直接或間接導致的停機時間（定義如下）。
- 「可用性」係以每個 5 分鐘區間計算，其為 Quick 所處理的請求（定義如下）中，未發生錯誤（定義如下）且僅與已佈建之 Quick 功能相關之請求所佔的百分比。如果您在任何五分鐘區間內未做任何請求，則推定該區間具有 100% 可用性。

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。

- 「請求」係指載入 Quick 資源的網頁，或透過直接調用 GetDashboardEmbedUrl API 啟用 Quick API 的操作。
- 「錯誤」係指任何回傳 500 或 503 錯誤碼的請求。