

以下翻譯僅供參考。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。

Amazon EFS 服務水準協議

最後更新日期：2022 年 5 月 4 日

此 Amazon EFS 服務水準協議（下稱「SLA」）係規範 Amazon Elastic File System（下稱「Amazon EFS」）使用情況的政策，並分別適用於每個使用 Amazon EFS 的帳戶。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」）條款相互牴觸者，應以本 SLA 之條款及條件為準，惟僅限該等相牴觸之處。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，提供可用的 Amazon EFS，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 EFS 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

服務抵免額係依照下表計算，是您在受影響的 AWS 區域針對適用的 Amazon EFS 檔案系統在每月正常運行時間百分比落入下表指定範圍以內的帳單週期所支付的總費用之百分比。

對於使用標準儲存類別的 Amazon EFS 檔案系統（Amazon EFS 標準和 Amazon EFS 標準-不常存取）：

每月正常運行時間百分比	服務抵免百分比
低於 99.99% 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%

對於使用 One Zone 儲存類別的 Amazon EFS 檔案系統（Amazon EFS One Zone 和 Amazon EFS One Zone-不常存取）：

每月正常運行時間百分比	服務抵免百分比
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%

我們僅會把任何服務抵免額套用於您未來應付的 Amazon EFS 款項。經由我們全權決定，可能會把 Amazon EFS 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其他任何帳戶。除非本協議中另有規定，否則對於本公司提供 Amazon EFS 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

如欲獲得服務抵免額，您必須在 [AWS 支援中心開啟案件](#)，提出索賠主張。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. 您索取服務抵免額的帳單週期和 AWS 區域，連同您聲稱 Amazon EFS 檔案系統無法使用的每個事件之日期和時間；以及
3. 您的申請記錄檔，其中記載您聲稱 Amazon EFS 未符合服務承諾之事件（該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。未能依上述要求提出申請和提供其他資訊者，將失去獲得服務抵免額的資格。

Amazon EFS SLA 除外事項

服務承諾不適用下列因素造成之任何 Amazon EFS 不可用、暫停或終止情事，或其他任何 Amazon EFS 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 EFS 分界點的相關問題；(ii) 因您的任何作為或不作為所致者；(iii) 因為您的設備、軟體或其他技術所導致者；或 (iv) 因我們依據本協議而暫停或終止您使用 Amazon EFS 之權利所引起者（統稱為「Amazon EFS SLA 除外事項」）。如果影響可用性的因素並非本公司計算每月正常運行時間百分比時使用的因素，則本公司可自行決定是否就該等因素發放服務抵免額。

定義

- 「每月正常運行時間百分比」的計算方式，是從 100% 中減去每月帳單週期期間 Amazon EFS 檔案系統不可用的 1 分鐘區間百分比。每月正常運行時間百分比測量排除因任何 Amazon EFS SLA 排除事項而直接或間接導致的不可用時間。如果您在任何 1 分鐘區間內未處理任何操作，則推定該區間具有 100% 可用性。
- 「操作」係指允許您在 Amazon EFS 檔案系統存取資料的指示。
- 「服務抵免額」係指按上述方式計算的美元抵免額，而且我們可能將服務抵免額發放至符合條件的 Amazon EFS 帳戶。
- 「伺服器延遲」係指對一項操作之回應花費超過 15 秒才開始執行。
- 「伺服器錯誤」係指對操作的錯誤回應，識別為「NFS4ERR_SERVERFAULT」服務端故障。

- 如果在 1 分鐘區間內，所有操作遇到伺服器延遲或伺服器錯誤，或結合伺服器延遲和伺服器錯誤，則您的 Amazon EFS 檔案系統在該 1 分鐘區間內為「不可用」。