以下譯文僅作參考之用。如本譯文與最近更新的英文版之間有任何差異、不一致或衝突之處（包括特別是因譯文出版延遲情況所生者），應以英文版為準。

Amazon Cognito 服務等級協議

最後更新日期：2026 年 11 月 4 日

本 Amazon Cognito 服務等級協議（下稱「SLA」）為規範 Amazon Cognito 使用者集區與 Cognito Sync（下稱「Cognito」）使用方式的政策，且分別適用於使用 Cognito 的各個帳戶。如果本 SLA 條款與 AWS 客戶協議 或規範您使用我們服務的其他協議（下稱「該協議」）的條款有所牴觸，應以本 SLA 的條款與條件為準，但僅限於該等牴觸範圍內。本服務等級協議中使用但未定義的大寫術語應具有該協議中規定的含義。

服務承諾

AWS 會盡商業上合理的努力，確保 Cognito 在各 AWS 區域於任何每月計費週期內，每月正常運行時間百分比均達到下表所列適用於您 Cognito 方案層級的最低百分比（下稱「服務承諾」）。Cognito 如果未能達成該服務承諾，您有資格依照下方說明獲得服務抵扣金。

服務抵扣金

若在某一月度帳單週期內，給定 AWS 區域的月度正常運行時間百分比落入下表所列範圍內，則服務抵扣金根據您的 Cognito 層級，按您在該週期內為 Cognito 支付的以下費用的相應百分比計算：

適用於 Essentials 與 Lite 方案

每月正常運行時間百分比	服務抵扣金百分比
小於 99.9% 但等於或大於 99.0%	10%
小於 99.0% 但等於或大於 95.0%	25%
小於 95.0%	100%

適用於 Plus 方案

每月正常運行時間百分比	服務抵扣金百分比
小於 99.99% 但等於或大於 99.0%	10%
小於 99.0% 但等於或大於 95.0%	25%
小於 95.0%	100%

我們僅會把服務抵扣金用於折抵您日後應支付的 Cognito 款項。我們可自行酌情決定將服務抵扣金發放至您用於支付該不可用事件所屬計費週期的信用卡。服務抵扣金不會使您有權從 AWS 獲得任何退款或其他付款。只有適用的月度計費週期抵扣金額大於 1 美元 ($1 USD) 時，才適用並發放服務抵扣金。

以下譯文僅作參考之用。如本譯文與最近更新的英文版之間有任何差異、不一致或衝突之處（包括特別是因譯文出版延遲情況所生者），應以英文版為準。

服務抵扣金不得轉讓或應用於任何其他帳戶。除該協議另有約定外，對於我們出現的任何不可用事件、未履行義務或其他未能提供 Cognito 的情形，您唯一且排他的救濟方式，即依據本 SLA 條款獲得服務抵扣金（如符合資格）。

服務抵扣金申請和發放程序

若要獲得服務抵扣金，您必須透過在 AWS 支援中心開立個案來提交申請。為符合資格，抵扣金申請必須在事件發生後的第二個計費週期結束前送達我們，且須包括以下內容：

(i) 主旨行載明「SLA 抵扣金申請」字樣；

(ii) 您申請服務抵扣金所針對的計費週期和 AWS 區域，以及該 AWS 區域在該計費週期的每月正常運行時間百分比，還有在整個計費週期內該 AWS 區域中可用性低於 100% 的每個 5 分鐘時間間隔的具體日期、時間和可用性；

(iii) 您的請求日誌，其記錄您所主張之服務中斷相關錯誤（日誌中的任何機密資訊或敏感資訊應予以刪除或用星號替換）。

若經我們確認，該抵扣金申請的月度正常運行時間百分比低於服務承諾，則我們將在提交該抵扣金申請當月後的一個計費週期內，向您發放服務抵扣金。如未能按照上述要求提供抵扣金申請和其他資訊，您將失去獲得服務抵扣金的資格。

Cognito SLA 除外事項

本服務承諾不適用於符合下列情形之 Cognito 任何不可用事件、暫停或終止情況，或其他任何 Cognito 效能問題：(i) 因超出我們合理控制範圍之因素所致者，包括任何不可抗力事件，或超出 Cognito 責任分界點之網際網路存取或相關問題；(ii) 因您的任何主動作為或不作為所致者；(iii) 因您未遵循 AWS 網站上 Cognito 開發人員資源中所述之最佳實務所致者；(iv) 因觸及 Cognito 服務上限而產生額外恢復時長；(v) 因您的設備、軟體或其他技術所致者；或 (vi) 因我們依該協議規定暫停及終止您使用 Cognito 的權利所致者（統稱為「Cognito SLA 除外事項」）。

如果可用性受到除我們在每月正常運行時間百分比計算中所用因素外其他因素的影響，則我們可以在考慮這些因素後自行決定發放服務抵扣金。

定義

- 「可用性」針對每個 5 分鐘時間間隔計算，計算方式為：Cognito 處理的未因錯誤而失敗的請求所占的百分比。如果您在給定的 5 分鐘間隔內未發出任何請求，則該間隔被視為 100% 可用。
- 「錯誤」係指如 AWS 網站中 Cognito 常見錯誤 所述，傳回 500 或 503 錯誤代碼的任何請求。

以下譯文僅作參考之用。如本譯文與最近更新的英文版之間有任何差異、不一致或衝突之處（包括特別是因譯文出版延遲情況所生者），應以英文版為準。

- 特定 AWS 區域的「每月正常運行時間百分比」計算方式為：每月計費週期內所有 5 分鐘間隔的可用性平均值。每月正常運行時間百分比之衡量計算，會排除直接或間接因任何 Cognito SLA 除外事項所導致的停機時間。
- 「請求」係指由客戶發起，且類型明確列於 AWS 網站之 Cognito API 參考文檔 中為 Cognito 所支援的操作。為免生疑義，請求不包含其他產品或服務所列的操作。
- 「服務抵扣金」是我們可能退還符合資格帳戶的美元抵扣金額，計算方法如前所述。
- 「Cognito 方案層級」係指如 AWS 網站上 Cognito 定價頁面所述，適用於您使用 Cognito 的定價層級（Lite、Essentials 或 Plus）。

先前版本