

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 DevOps Guru 服務水準協議

最後更新日期：2022 年 5 月 5 日

本 Amazon DevOps Guru 服務水準協議（下稱「SLA」），係規範 Amazon DevOps Guru（下稱「Amazon DevOps Guru」）使用情形的政策，並且分別適用於使用 Amazon DevOps Guru 的各個帳戶。本 SLA 的條款如與 AWS 客戶協議或規範您使用本公司服務之方式的其他協議（下稱「本協議」）條款有相互抵觸者，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 應盡商業上合理之努力，為每個 AWS 區域提供 Amazon DevOps Guru，並於任何每月帳單週期內，達到至少 99.99% 的每月正常運行時間百分比（下稱「服務承諾」）。Amazon DevOps Guru 如未能達成服務承諾，您有資格獲得下述之服務抵免額。

服務抵免額

服務抵免額係依未達成服務承諾的該月帳單週期內，您在受影響的 AWS 區域內針對 Amazon DevOps Guru 所支付之費用總額的百分比計算，如下表所示：

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%

任何服務抵免額將僅用於扣抵您日後應支付的 Amazon DevOps Guru 款項。本公司得經自行斟酌，將發生不可用狀況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。只有在所涉每月帳單週期的入帳金額超過 1 美元 (\$1 USD)

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。

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。除本協議另有規定外，對於我們提供 Amazon DevOps Guru 時所發生之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據本 SLA 條款獲得服務抵免額（如符合資格者）。

抵免申請和付款程序

要獲得服務抵免額，您必須在 [AWS 支援中心開啟案件](#) 來提交申請。要符合抵免資格，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. 您申請服務抵免額的帳單週期及 AWS 區域，以及該 AWS 區域在帳單週期內每月正常運行時間百分比及具體日期、時間及該 AWS 區域在整個計費週期內每 5 分鐘間隔可用性不到 100% 的可用性；和
3. 您的申請記錄檔，其中記載您主張發生營運中斷情形所涉及之錯誤（這些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）。

該抵免額申請的每月正常運行時間百分比如經我們確認少於服務承諾者，我們會在抵免額申請提出月份後的一個帳單週期內，向您核發服務抵免額。未能提供上述要求的抵免額申請和其他資訊，您便失去獲得服務抵免額的資格。

Amazon DevOps Guru SLA 除外事項

本服務承諾不適用於符合以下條件之 Amazon DevOps Guru 之任何不可用、暫停或終止情事，或其他任何 Amazon DevOps Guru 效能問題：(i) 超出我們可合理控制之因素所導致者，包括任何不可抗力事件或網際網路存取情形，或超出 Amazon DevOps Guru 分界點的相關問題；(ii) 因您的任何作為或不作為所致者（例如擴充已佈建的容量、安全群組、VPC 組態或認證設定配置錯誤等）；(iii) 由於您未遵循 AWS 網站上 Amazon DevOps Guru 文件所描述的指南和最佳做法所致者；(iv) 因您的設備、軟體或其他科技所導致；或 (v) 由於我們根據本協議暫停或終止您使用 Amazon DevOps Guru 之權利所導致者（統稱為「Amazon DevOps Guru 除外事項」）。如果影響可用性的因素並非本公司每月正常運行時間百分比計算中明確使用的因素，則本公司可以自行決定是否考慮該等因素發放服務抵免額。

定義

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。

- 「可用性」係指在每個 5 分鐘區間內，Amazon DevOps Guru 所處理請求並未因錯誤而失敗的百分比，而且僅與所提供的 Amazon DevOps Guru 功能相關。如果您在指定的 5 分鐘區間內未做任何請求者，則推定該區間具有 100% 可用性。
- 「錯誤」係指任何回傳 5XX 錯誤碼（例如 500 或 503）的請求。
- 指定 AWS 區域的「每月正常運行時間百分比」，係以每月帳單週期中所有 5 分鐘區間可用性的平均值做計算。測量每月正常運行時間百分比時，會排除任何 Amazon DevOps Guru 除外事項所直接或間接導致的停機時間。
- 「請求」係指調用 Amazon DevOps Guru 文件中列出的 Amazon DevOps Guru API。
- 「服務抵免額」是美元抵免額，按上述方式計算，我們可能會將抵免額發放至符合條件的帳戶。