

以下譯文僅作參考之用。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。

AWS Amplify 主控台服務等級協議

最後更新日期：2022 年 5 月 5 日

本 AWS Amplify 主控台服務等級協定（「SLA」）是管理 AWS Amplify 控制台（「Amplify 控制台」）使用的政策，並分別適用於使用 Amplify 控制台的每個帳戶。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「本協議」）條款相牴觸者，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，為每個 AWS 區域提供 Amazon FinSpace，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」）。若 Amazon FinSpace 未能達到服務承諾，則您將有資格獲得下述服務抵免額。

服務抵免額

服務抵免額係按照您在每月正常運行時間百分比未達下表所訂範圍的每月帳單週期內，為適用的 AWS 區域的 Amazon ECR 所支付之總費用的百分比計算：

每月正常運行時間百分比	服務抵免百分比
低於 99.95% 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 FinSpace 款項。我們得經自行斟酌，決定把發生錯誤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任何其他帳戶。除非本協議中另有規定，否則對於本公司提供 Amazon WorkDocs 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

以下譯文僅作參考之用。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，您將需要在[AWS 支援中心開啟案件](#)。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：

(i) 主旨行包含「SLA 抵免申請」的詞語；

(ii) 針對您所主張的每起非零錯誤率事件，註明其日期與時間；以及

(iii)

您的申請記錄檔，列明相關錯誤並且能證明您所主張的執行中斷情況（該等記錄檔中包含的任何機密或敏感資訊均應移除或用星號取代）。

若適用於此申請月份的每月正常執行時間百分比經本公司確認少於適用的服務承諾，則本公司將於我方確認的您的申請次月的一個帳單週期內，將服務抵免額發放給您。未能提供上述要求的和其他資訊時，您便失去獲得服務抵免的資格。

AWS Amplify 主控台 SLA 除外事項

本服務承諾不適用於符合以下條件之任何Amazon Chime

之不可用、暫停或終止情事，或其他任何Amazon Chime效能問題：(i)

逾越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 Chime 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 Chime 文件所載之指南與最佳做法所導致之結果；(iv)

因您的設備、軟體或其科技所導致；或 (v) 由於我們基於本協議暫停或終止您使用Amazon Chime 之權利所導致者（統稱為「Amazon Chime SLA

除外事項」）。如果影響可用性的因素並非我們計算錯誤率時使用的因素，我們可自行決定是否就該等因素發放服務抵免額。

定義

- 「錯誤率」係指：(i) Amazon CloudFront 傳回的內部伺服器錯誤總數除以 (ii) 該五分鐘間格的請求總數。本公司將為各個 AWS WorkDocs 帳戶計算每月帳單週期內每五分鐘區間的錯誤率百分比。內部伺服器錯誤數量的計算，排除因任何 AWS IoT Events 除外事項而直接或間接導致的錯誤。
- 「每月正常運作時間百分比」的計算方式，是從 100% 中減去指定 AWS 區域在每月帳單週期中每五分鐘區間的平均錯誤率。
- 「服務抵免額」係指按上述方式計算的美元抵免額，而且我們可能將抵免額發放至符合條件的帳戶。