

以下譯文僅作參考。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。

AWS AppFabric服務水準協議

最後更新日期：2023年6月21日

本 AWS AppFabric 服務水準協議（下稱「本 SLA」）為規範 AWS AppFabric（下稱「AWS AppFabric」）使用情形之政策，並分別適用於使用 AWS AppFabric 的每個帳戶。

本 SLA 的條款如與 [AWS 客戶協議](#) 或規範您對我們服務使用情形的其他協議（下稱「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 應盡商業上合理之努力，讓每個 AWS 區域均可使用 AWS AppFabric，並於任何每月帳單週期內達到至少 99.9% 的每月正常運行時間百分比（下稱「服務承諾」）。AWS AppFabric 如未能達成服務承諾，您將有資格獲得下方所述之服務抵免額。

服務抵免額

服務抵免額是依受影響的 AWS 區域中，在未能達成服務承諾之每月帳單週期內針對 AppFabric 所支付之總費用的百分比計算，如下表所示。

每月正常運行時間百分比	服務抵免額百分比
小於 99.9% 但大於或等於 99.0%	10%
小於 99.0% 但大於或等於 95.0%	25%
小於 95.0%	100%

本公司僅將任何服務抵免額用於扣抵您日後應支付的 AWS AppFabric 款項。我們得全權決定把發生不可用情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。服務抵免額並未賦予您獲得 AWS 任何退款或其他付款的權利。只有在適用的每月帳單週期入帳金額超過 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，對於本公司提供 AWS AppFabric

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

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。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 區域在帳單週期內的每月正常運行時間百分比，以及該 AWS 區域在整個帳單週期內可用性不到 100% 的每個五分鐘區間之具體日期、時間及可用性；和
3. 您的申請記錄，其中記載相關錯誤以及證實您所聲稱的中斷情況（這些記錄中包含的任何機密或敏感資訊均應移除或用星號取代）。

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，我們會在申請提出月份後的一個帳單週期內，向您發放服務抵免額。未能提出上述申請和提供其他資訊，您便失去獲得服務抵免的資格。

AWS AppFabric SLA除外事項

本服務承諾不適用於符合以下情況之任何 AWS AppFabric 效能問題：(i) 不可用、暫停或終止情況，或其他任何 AWS AppFabric 效能問題：(i) 非我們可合理控制之因素所導致者，包括任何不可抗力事件、網際網路存取問題，或超出 AWS AppFabric 分界點的相關問題，例如 AWS AppFabric 支援之應用程式的 API 失敗；(ii)

因您的任何作為或不作為，或任何第三方之行為所致（例如停用加密金鑰或使加密金鑰無法存取、使驗證權杖失效或停用驗證權杖、權限設定錯誤、驗證憑證/權杖過期或錯誤、第三方淘汰 API、第三方限制 AWS AppFabric 之資料傳輸等）；(iii) 因您未遵循 AWS 網站上 AWS AppFabric 技術文件所載之指南與最佳實務所導致者；(iv)

因您的設備、軟體或其他科技所導致者；或 (v) 由於我們依據本協議暫停或終止您使用 AWS AppFabric 之權利所致（統稱為「AWS AppFabric SLA 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

- 「可用性」針對每個 5 分鐘區間，計算 AWS AppFabric 成功處理之請求與排程動作的百分比。若於特定 5 分鐘區間內，這些請求均未失敗，且排程動作均能順利執行且無錯誤，則視該區間內的 AWS AppFabric 為 100% 可用。
- 「請求」係指調用 StartUserAccessTasks API 以獲取使用者在 AWS 主控台或 AWS 命令列介面 (CLI) 中對所有授權應用程式的存取權限。
- 「排程動作」是指將所有授權 SaaS 應用程式之可用稽核日誌，定期傳送至已設定的目的地。
- 「錯誤」是指任何回傳 500 或 503 錯誤碼之請求（在 AWS AppFabric 主控台中顯示為內部服務錯誤或服務不可用狀態），或因 AWS AppFabric 內部服務故障而導致的資料擷取目的地失敗狀態，但不包括 AWS AppFabric SLA 除外事項中列明之任何原因。
- 指定 AWS 區域的「每月正常運行時間百分比」，是以每月帳單週期中所有五分鐘區間之可用性的平均值做計算。每月正常運行時間百分比之計算不包含任何 AWS AppFabric SLA 除外事項直接或間接導致的停機時間。
- 「服務抵免額」是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 AWS AppFabric 帳戶。