

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 應用程式復原控制器服務水準協議

最後更新日期：2024 年 8 月 15 日

本 Amazon 應用程式復原控制器服務水準協議（下稱「SLA」）為規範 Amazon 應用程式復原控制器使用情況之政策，並分別適用於每個使用 Amazon 應用程式復原控制器之帳戶。

若本 SLA 條款與 [AWS 客戶協議](#) 或管理您使用本公司服務之其他協議（下稱「協議」）條款有所牴觸，則以本 SLA

之條款及條件為準，但僅限於此等牴觸之範圍內。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，於任何每月帳單週期內，確保每個 Amazon 應用程式復原控制叢集之每月正常運行時間百分比達 100%（下稱「服務承諾」）。若 Amazon 應用程式復原控制器叢集未達服務承諾，您便有資格獲得下文所述之服務抵免額。

## 服務抵免額

服務抵免額係按照您在未達成服務承諾之每月帳單週期內，於受影響的 AWS 區域為 Amazon 應用程式復原控制器叢集服務支付之總費用的百分比來計算，如下表所示：

每月正常運行時間百分比	服務抵免額百分比
低於 100% 但大於或等於 99.99%	10%
低於 99.99% 但大於或等於 99.95%	30%
低於 99.95%	100%

我們僅會將服務抵免額用於抵扣您未來應支付之 Amazon 應用程式復原控制器款項。經由我們全權決定，可能會

把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

應用程式復原控制器時任何不可用、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：

- i. 主旨行包含「SLA 抵免申請」的詞語；
- ii. 您所索賠之每次不可用事件之日期、時間及受影響之 Amazon 應用程式復原控制器叢集；及
- iii. 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）。

若此等申請的每月正常運行時間百分比經本公司確認少於服務承諾，則本公司將於收到申請次月的一個帳單週期內，將服務抵免額發放給您。未能提供上述請求和其他資訊時，您便失去獲得服務抵免額的資格。

## Amazon 應用程式復原控制器 SLA 除外事項

本服務承諾不適用於任何 Amazon

應用程式復原控制器的不可用、暫停或終止情事，或以下 Amazon

應用程式復原控制器之其他任何效能問題：(i)

因超出我們合理控制範圍之因素所導致者，包括任何不可抗力事件或超出 Amazon

應用程式復原控制器分界點的網際網路存取或相關問題；(ii)

因您或任何第三方之作為或不作為所致者；(iii) 因您未遵循 AWS 網站上 [Amazon](#)

[應用程式復原控制器文件](#) 中所述之操作指南與最佳做法而導致者；(iv)

由於您的設備、軟體或其他技術，或第三方設備、軟體或其他技術（不包括我們直接控制

範圍內的第三方設備）所導致者；(v) 由於我們依據本協議暫停或終止您使用 Amazon

應用程式復原控制器之權利所致者；或 (vi)

關於路由控制更新，若您未在該期間持續嘗試對叢集內所有端點進行 API

呼叫所致者（例如，[https://host\\*.ap-northeast-1.cluster.route53-recovery-](https://host*.ap-northeast-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1)

[cluster.amazonaws.com/v1](https://host*.ap-southeast-2.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1)、[https://host\\*.eu-west-1.cluster.route53-recovery-](https://host*.eu-west-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1)

[cluster.amazonaws.com/v1](https://host*.us-west-2.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1)、[https://host\\*.us-east-1.cluster.route53-recovery-](https://host*.us-east-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1)

[cluster.amazonaws.com/v1](https://host*.us-east-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1) 及 [https://host\\*.us-east-1.cluster.route53-recovery-](https://host*.us-east-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1)

[cluster.amazonaws.com/v1](https://host*.us-east-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1)），則該情事不適用本服務承諾（統稱「Amazon

應用程式復原控制器 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

- 「可用區域」和「AZ」是指 AWS 區域內的一個隔離位置，其識別方式是在 AWS 區域代碼之後接有字母識別碼者（如：us-west-1a）。
- 「叢集」係指您可藉其執行 API 呼叫，以更新或獲取一個或多個路由控制的狀態的一組冗餘區域端點。
- 「路由控制」係指您可藉其控制應用程式流量是否路由至特定 AWS 區域或可用區域的一個開關。
- 「每月正常運行時間百分比」的計算方式，是從 100% 中減去在當月 Amazon 應用程式復原控制器叢集處於不可用狀態之分鐘數百分比。每月正常運行時間百分比測量排除因任何 Amazon 應用程式復原控制器叢集 SLA 除外事項而直接或間接導致的不可用情況。
- 「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。
- 「不可用」及「不可用狀態」係指在特定分鐘內，對叢集所有端點持續發出的所有有效 API 呼叫均未能獲得 2xx 成功狀態碼的情形。如在該分鐘內，未對叢集中所有端點持續發出有效 API 呼叫，或未對叢集端點發出任何 API 呼叫，則該叢集於該分鐘內視為可用。