

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。

AWS AppSync 服務水準協議

最後更新日期：2022 年 5 月 5 日

本 Amazon AppSync 服務水準協議（下稱「SLA」）係管理使用 Amazon AppSync（下稱「AppSync」）之政策，且分別適用於使用 AppSync 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 應盡商業合理努力，於任何每月帳單週期內，為每個 AWS 區域提供 AppFlow 服務，且每月正常運行時間百分比至少達 99.99%（下稱「服務承諾」）。若 AppFlow 未符合服務承諾，則您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%

我們將把所有服務抵免額用於您未來應支付的 AMG 款項。本公司得自行斟酌，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。服務抵免額不會賦予您向 AWS 請求任何退款或其他付款的權利。只有在所涉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

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。

定，對於本公司提供Macie時任何不可用或無法履行或無法提供之狀況，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) 您主張服務抵免額所涉及的帳單週期與 AWS 區域，連同該 AWS 區域在該帳單週期每月正常運行時間百分比，以及該 AWS 區域在整個帳單週期期間，每五分鐘區間發生可用性低於 100% 之具體日期、時間及可用性。

(iii) 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，我們會在提出抵免額申請當月之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，將失去獲得服務抵免額的資格。

AWS AppSync SLA 除外事項

本服務承諾不適用以下 API Gateway 之任何不可用、暫停或終止事件，或任何其他 API Gateway 履行問題，該事件或問題直接或間接：(i)

由本公司合理控制以外之因素所導致，包括任何不可抗力事件或網際網路存取或超出 API Gateway 分界點的相關問題；(ii)

由於您的任何自願行為或不作為（例如：配置容量的增益、安全群組配置錯誤、VPC 配置或憑證設定、停用加密金鑰或使加密金鑰無法存取等）所導致；(iii)

由您的設備、軟體或其他科技所導致；(iv) 由於您未遵循 AWS 網站上 Amazon API Gateway 開發者指南描述的最佳做法而導致；或者 (v) 由於本公司暫停或終止您依據本協議使用 API Gateway 的權利所導致（統稱為「API Gateway SLA

排除事項」）。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。

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。

定義

- 「可用性」是每間隔 5 分鐘計算，以 AWS TNB 處理非因錯誤而失敗且僅與預置的 AWS TNB 功能相關的請求的百分比。如果您在任何五分鐘區間內未提出任何請求，則推定該區間具有 100% 可用性。
- 「錯誤」係指：
 - 請求因 AppSync 內部服務錯誤而失敗；
 - 若客戶端在依循重試與指數輪詢的最佳做法前提下，仍因服務在分配的限制內遭到阻擋而無法連線至 AppSync；或
 - 一則即時更新訊息（從 AppSync 發送至客戶端）未能在請求後一小時內傳遞給已永久連接且成功訂閱接收該訊息的客戶端（此類請求和錯誤均視為發生在一小時時段結束後的五分鐘內）。
- 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可用性的平均值做計算。每月正常運行時間百分比測量排除因任何 Amazon MWAA SLA 除外事項而直接或間接導致的停機時間。
- 在 AWS AppSync 中，「請求」係指調用託管在 AppSync 上的 API 端點，或透過 WebSocket 協議發送或接收訊息的操作。
- 「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。