

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 Billing Conductor 服務水準協議

最後更新日期：2022 年 3 月 22 日

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

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」）條款有所抵觸，則以本 SLA

之條款及條件為準，但僅限於此等抵觸之範圍內。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 將盡商業上合理之努力，讓每個 AWS 區域均可使用 AWS Billing Conductor，並於任何每月帳單週期內達到下表所訂之每月正常運行時間百分比（下稱「服務承諾」）。AWS Billing Conductor 如未能達成服務承諾，您將有資格獲得下述之服務抵免額。

## 服務抵免額

服務抵免額是按照您在受影響的 AWS 區域，於未能達成服務承諾的每月帳單週期內，為 AWS Billing Conductor 所支付的總費用的百分比計算：

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%

我們僅會把任何服務抵免額用於扣抵您日後應支付的 AWS Billing Conductor 款項。經由我們全權決定，可能會把發生不可用情形之帳單週期的服務抵免額發放至您用來支付的信用卡。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 Billing Conductor

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

若要獲得服務抵免額，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 1 分鐘區間的具體日期、時間和可用性；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）。

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，則本公司將於提出申請月份的下一個帳單週期內，將服務抵免額發放給您。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 Billing Conductor SLA除外事項

本服務承諾不適用於符合以下情況之任何 AWS Billing Conductor 不可用、暫停或終止情況，或其他任何 AWS Billing Conductor 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或網際網路存取情形，或超出 AWS Billing Conductor 分界點的相關問題；(ii) 因您或任何第三方的任何作為或不作為所致者；(iii) 因您未遵循 AWS 網站上 AWS Billing Conductor [文件](#)所載之指南與最佳實務所導致者；(iv) 因您的設備、軟體或其他技術及/或第三方設備、軟體或其他技術（我們可直接控制之第三方設備除外）所導致者；或 (v) 由於我們基於本協議暫停或終止您使用 AWS Billing Conductor 之權利所導致者（統稱為「AWS Billing Conductor 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」是指在每個 1 分鐘區間內，AWS Billing Conductor 所處理且未因錯誤而失敗之請求的百分比，且該等請求僅與所提供的 AWS Billing

## Conductor

資源相關。

如果您在指定的 1 分鐘區間內未做任何請求，則推定該區間具有 100% 可用性。

- 「錯誤」是指任何回傳 503 錯誤碼的請求。
- 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 1 分鐘區間的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 Billing Conductor SLA 除外事項直接或間接導致的停機時間。
- 「請求」是指透過直接呼叫 AWS Billing Conductor API 來調用 AWS Billing Conductor 資源。
- 「服務抵免額」是按上述方式計算的美元抵免額，我們可能會將抵免額發放至符合條件的帳戶。