

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 Firewall Manager 服務水準協議

最後更新日期：2022 年 5 月 2 日

本 AWS Firewall Manager 服務水準協議（下稱「SLA」），係規範 AWS Firewall Manager 使用情形的政策，並且分別適用於使用 AWS Firewall Manager 的各個帳戶。本 SLA 條款如與 [AWS 客戶協議](#) 或規範您使用本公司服務情況之其他協議（下稱「本協議」）條款相互牴觸者，應以本 SLA 之條款及條件為準，但僅限於該等相牴觸範圍事項。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 應盡商業合理努力提供 AWS Firewall Manager，並於任何每月帳單週期內，達到適用之每月正常運行時間百分比（下稱「服務承諾」）。AWS Firewall Manager 如未能達成服務承諾，您有資格獲得下述之服務抵免額。

服務抵免額

服務抵免額係以未達成服務承諾的該月帳單週期內，您為 AWS Firewall Manager 所支付之總費用的百分比計算，如下表所示：

針對以下未另行指定之所有請求：

每月正常運行時間百分比	服務抵免額百分比
低於 99.9% 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用於扣抵您日後應支付的 AWS Firewall Manager 款項。我們得經自行斟酌，決定把未達服務承諾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 AWS 協議中另有規定，對於本公司提供 AWS Firewall Manager 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) 服務抵免申請所適用的 AWS 帳戶 ID、未能達成服務承諾的 AWS Firewall Manager API 端點，以及您申請索賠之每次非零錯誤率事件的日期與時間。

(iii) 您的申請記錄，其中記載申請 ID 並記錄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 Firewall Manager SLA 除外事項

本服務承諾不適用於符合以下情況之任何 AWS Firewall Manager 不可用、暫停或終止情形，或其他任何 AWS Firewall Manager 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 Firewall Manager 分界點的相關問題；(ii) 與 AWS 網站所記載之 [AWS Firewall Manager API 操作](#) 無關或未對其產生影響者；(iii) 因您未遵循 AWS 網站上 [AWS Firewall Manager 使用者指南](#) 所載之建議所致者；(iv) 因您的作為或不作為所致者；(v) 因您的設備、軟體或其他科技所致者；或 (vi) 因我們依據本協議暫停或終止您使用 AWS Firewall Manager 之權利所致者（統稱為「AWS Firewall Manager SLA 除外事項」）。

如果影響可用性的因素並非本公司錯誤率計算中使用的因素，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

- 「錯誤」指任何 AWS Firewall Manager API 請求傳回 500 或 503 錯誤代碼。
- 「錯誤率」是指在特定 AWS 區域內的五分鐘間隔內，由 AWS Firewall Manager API 傳回的內部錯誤總數，除以該時間內相應請求類型的總請求數。

我們將依每月帳單週期內每 5 分鐘區間計算各 AWS Firewall Manager 帳戶的錯誤率百分比。內部伺服器錯誤數量的計算不包含因任何 AWS Firewall Manager SLA 除外事項而直接或間接導致的錯誤。

- 「每月正常執行時間百分比」係自**100%** 扣除每月帳單週期內每五分鐘間隔錯誤率平均值計算得出。
- 「服務抵免額」係指按上述方式計算的美元抵免額，而且我們可能把服務抵免額發放至符合條件的 **AWS Firewall Manager** 帳戶。