

以下翻譯僅供參考。本翻譯版本與最後更新的英文版本之間如有歧異、不一致或相牴觸之處 (包括因翻譯延遲所造成者) 者，應以英文版本為準。

Amazon Managed Grafana (AMG)

服務等級協議

最後更新日期：2022 年 5 月 2 日

本 Amazon Managed Grafana 服務等級協議（下稱「SLA」）係規範 Amazon Managed Grafana（「AMG」）使用情形之政策，並單獨適用於每個使用 AMG 的帳戶。

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

將盡商業上合理之努力，在任何每月帳單週期內，依下表所示之每月正常運行時間百分比提供可用的 AMG（下稱「服務承諾」）。若 AMG 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未達成服務承諾之每月帳單週期內，於受影響的 AWS 區域為 AMG 工作區支付之總費用的百分比來計算，如下表所示：

每月正常執行時間百分比	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%

我們將把所有服務抵免額用於您未來應支付的 AMG 款項。本公司可以自行決定將發生不可用狀況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 AMG

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

以下翻譯僅供參考。本翻譯版本與最後更新的英文版本之間如有歧異、不一致或相牴觸之處 (包括因翻譯延遲所造成者) 者，應以英文版本為準。

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. 針對您提出索賠主張的每一次不可用事件，註明日期、時間及受影響 AMG 工作區資源 ID 的 AWS 區域；以及
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。

AMG SLA 除外事項

本服務承諾不適用於符合以下條件之任何 AMG 之不可用、暫停或終止情事，或其他任何 AMG 效能問題：(i)

逾越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 AMG 分界點的相關問題；(ii) 因您任何作為或不作為（例如：停用安全群組、變更或錯誤配置 VPC）所致者；(iii) 因您未遵循 AWS 網站上 [AMG 文件](#) 所載之指南或超出限制所導致之結果；(iv) 因您的設備、軟體或其他技術所導致者；(v) 因底層 Grafana 開源軟體造成工作區崩潰或工作區實例無法正常運行所導致者；(vi) 因認證 AMG

服務之前或期間之失敗所導致者；(vii) 因客戶端應用程式（非伺服器）失敗所導致者；或 (viii)

因我們依本協議暫停或終止您使用 AMG 之權利所導致者（統稱為「AMG 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

- 「每月正常運行時間百分比」的計算方式，是從 100% 中減去當月 AMG 工作區不可用的1分鐘間隔百分比。若 AMG 工作區僅於該月部分時間正常運行，則假設 AMG 工作區在未運行的時間段內具有 100% 的可用性。
每月正常運行時間百分比測量排除因任何AMG SLA 除外事項而直接或間接導致的停機時間。
- 「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帳戶。
- 「不可用」和「不可用狀況」係指1分鐘區間內，所有連接至運行中的 AMG 工作區之請求皆失敗。