

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 HealthOmics 服務水準協議

**最後更新日期：2023 年 9 月 22 日**

本 AWS HealthOmics 服務水準協議（下稱「SLA」）係管理使用 AWS HealthOmics（下稱「HealthOmics」）之政策，且分別適用於使用 HealthOmics 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「協議」）條款有相互牴觸者，應以本 SLA

之條款及條件為準，惟僅限於該牴觸之範圍內。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，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每個 AWS 區域可用的 HealthOmics（下稱「服務承諾」）。若 HealthOmics 無法達成服務承諾，則您有資格獲得下述服務抵免額。

## 服務抵免額

服務抵免額是依您支付受影響的 HealthOmics API 每月帳單週期費用總額的百分比計算，其中指定 AWS 區域每月正常運行時間百分比符合下表所列範圍：

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%

本公司僅將任何服務抵免額用於扣抵您日後應支付的 HealthOmics 款項。本公司得經自行斟酌，將發生不可用事件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，對於本公司提供 HealthOmics

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：

1. 主旨行包含「SLA 抵免申請」的詞語；
2. 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；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）。

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。

## HealthOmics SLA 除外事項

服務承諾不適用於符合以下條件之任何 HealthOmics 不可用、暫停或終止之情況，或任何其他 HealthOmics 效能問題：

- (i) 超出本公司合理控制範圍之因素所造成者，包括任何不可抗力事件或網際網路存取，或超出 HealthOmics 分界點的相關問題；
- (ii) 因您或第三方的任何作為或不作為所致者（如：擴充已佈建容量、安全性群組或 VPC 組態或認證設定配置錯誤、停用加密金鑰或使加密金鑰無法存取等）；
- (iii) 因您未遵守 AWS 網站上 HealthOmics 文件中所述之準則和最佳做法所導致者；
- (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（不包括我們直接控制範圍內的第三方設備）所導致；或

(v) 因本公司依據協議而暫定或終止您使用 HealthOmics 之權利所引起者（統稱為「HealthOmics 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」係指在每五分鐘區間內，HealthOmics 所處理請求並未因錯誤而失敗，且僅與所佈建之 HealthOmics 功能有關的百分比。如果您在指定的五分鐘區間內未做任何請求者，則推定該區間具有 100% 可用性。
- 「錯誤」係指任何遭回傳 5xx 範圍內的錯誤代碼請求，如：500 或 503。
- 任何 HealthOmics 執行個體的「每月正常運行時間百分比」，係以每月帳單週期中所有五分鐘間隔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 HealthOmics SLA 除外事項而直接或間接導致的停機時間。
- 「請求」係指透過直接調用 Invoke API 或由受支援的事件來源觸發，以啟動 HealthOmics 功能或指令的請求。
- 「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。