

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 Inspector 服務水準協議

最後更新日期：2022 年 5 月 5 日

本 Amazon Inspector

服務水準協議（下稱「SLA」）為管理內含服務（列示如下）使用情形之政策，且分別適用於使用內含服務的每個帳戶。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」）條款相牴觸者，應以本 SLA 之條款及條件為準，惟僅限該等相牴觸之處。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。

## 內含服務

- Amazon Inspector
- Amazon Inspector Classic

## 服務承諾

AWS 將盡商業上合理之努力，於任何每月帳單週期內為每個 AWS

區域提供可用的內含服務，而且每月正常運行時間百分比至少

99.99%（下稱「服務承諾」）。若內含服務未能達到服務承諾，則您將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

區域為內含服務支付之總費用的百分比來計算，如下表所示：

每月正常運行時間百分比	服務抵免百分比
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%

服務抵免額僅適用於您未來應支付的內含服務相關款項。本公司得經自行斟酌，把發生不可用情事之帳單週期的服務抵免額核發至您用於支付的信用卡。服務抵免額不會讓您有權取得 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)

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。

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其他任何帳戶。除非本協議中另有規定，對於本公司提供內含服務時任何不可用、無法履行或其他故障之狀況，您唯一的救濟是依本 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

如欲獲得服務抵免額，您必須在 [AWS](#)

[支援中心開啟案件](#)，提出索賠主張。如欲符合抵免額資格，我們必須在事件發生後第二個帳單週期結束前收到抵免額申請，且必須包括以下資訊：

i. 主旨行包含「SLA 抵免申請」的詞語；

(ii) 您索取服務抵免額的相關帳單週期與 AWS 區域，連同該 AWS 區域在該帳單週期的每月正常運行時間百分比，以及該 AWS 區域在整個帳單週期中每個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，載明內含服務相關錯誤並證實您所聲稱的服務中斷情況（該等記錄檔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，則本公司將於收到申請之次月的一個帳單週期內，將服務抵免額發放給您。未能依上述要求提出申請和提供其他資訊者，將失去獲得服務抵免額的資格。

## Amazon Inspector SLA 除外事項

本服務承諾不適用於符合以下情況之任何內含服務不可用、暫停或終止的情事，或其他任何內含服務效能問題：(i)

事件起因超出我們可合理控制的範圍，包括任何不可抗力事件或網際網路存取情形，或超出內含服務分界點的相關問題；(ii) 因您的任何作為或不作為所致者；(iii) 因您未遵循 AWS

網站上 [內含服務文件](#) 所載之指南與最佳做法所導致之結果；(iv)

因您的設備、軟體或其他技術所致；或 (v)

因我們依據本協議而暫停或終止您使用內含服務之權利所導致者（統稱為「Amazon Inspector SLA 除外事項」）。如果影響可用性的因素並不是我們計算每月正常運行時間百分比所使用的因素，則本公司可以自行決定是否就該等因素發放服務抵免額。

### 定義

- 「可用」和「可用性」的計算方式是每個 5 分鐘區間內，內含服務所處理的請求未顯示錯誤並執行失敗的百分比。如果您在任何 5 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」係指傳回 500 或 503 錯誤碼的請求，如 AWS 網站上 [Inspector 常見錯誤](#) 所述。

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。

- 指定 AWS  
區域的「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 Inspector SLA 除外事項而直接或間接導致的不可用情況。
- 「請求」是客戶發起的動作，是在 AWS 網站上適用的[內含服務 API](#)  
[參考文件](#)中明確列出的內含服務所支援的動作。為免疑慮，請求不包括其他產品或服務下列出的行動。
- 「服務抵免額」是按上述方式計算的美元抵免額，且我們可能把抵免額發放至符合條件的帳戶。