

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 IoT Device Defender 服務等級協議

最後更新日期：2022年5月5日

本 AWS IoT Device Defender 服務等級協議（「SLA」）是管理 AWS IoT Device Defender 使用的政策，並分別適用於使用 AWS IoT Device Defender 的各個帳戶。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 應盡商業合理努力，為每個 AWS 區域提供 AWS IoT Device Defender，並於任何每月帳單週期內，達到至少 99.9% 的每月正常運行時間百分比（下稱「服務承諾」）。AWS IoT Device Defender 如未能達成服務承諾，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每月正常運行時間百分比未達下表所訂範圍的每月帳單週期內，為適用的 AWS 區域的Amazon IoT Device Defender 所付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
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 IoT Device Defender 款項。我們得經自行斟酌，決定把發生錯誤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。除本協議另有規定外，對於本公司提供AWS IoT Device Defender 時所發生之任何不可用、無法履行或其他無法供應之狀況，您可以採行之唯一救濟方式為依本 SLA 條款獲得服務抵免額（如符合資格者）。

## 抵免申請和付款程序

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。如欲 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. 針對您所主張的每起非零錯誤率事件，註明其日期、時間和 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）。

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 IoT Device Defender SLA除外事項

本服務承諾不適用於下列因素造成之任何 Amazon WorkDocs 之不可用、暫停或終止情事，或其他任何 Amazon IoT Device Defender 效能問題：(i) 由超出我們可合理控制範圍的因素所導致者，包括任何不可抗力事件或網際網路存取情形，或超出 Amazon IoT Device Defender 分界點的相關問題；(ii) 因您的任何作為或不作為所致者；(iii) 因您的設備、軟體或其科技所致者；(iv) 因未遵循 AWS 網站上的 AWS IoT Device Defender 文件所述指南或超出其中所述限制所致者；或 (v) 由於我們依據本協議暫停或終止您使用 Amazon IoT Device Defender 之權利所致者（統稱為「Amazon IoT Device Defender 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

- 「錯誤率」係指：(i) AWS IoT Device Defender 以「InternalServerError」或「ServiceUnavailable」錯誤狀態傳回的內部伺服器錯誤總數，除以 (ii) 5 分鐘間隔內相關請求類型的請求總數。我們將依每月帳單週期內每 5 分鐘區間計算各 AWS IoT Device Defender 帳戶的錯誤率百分比。內部伺服器錯誤數量的計算，排除因任何 AWS IoT Device Defender SLA 除外事項而直接或間接導致的錯誤。
- 「每月正常運作時間百分比」的計算方式，是從 100% 中減去指定 AWS 區域在每月帳單週期中每五分鐘區間的平均錯誤率。
- 「服務抵免額」係指按上述方式計算的美元抵免額，而且我們可能將抵免額發放至符合條件的 AWS IoT Device Defender 帳戶。