

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。

# Amazon 管理型區塊鏈服務水準協議

最後更新日期：2023 年 7 月 27 日

本 Amazon 管理型區塊鏈服務水準協議（「SLA」）是規範使用 Amazon 管理型區塊鏈（「管理型區塊鏈」）的政策，並且分別適用於使用管理型區塊鏈的每個帳戶。若本 SLA 的條款與 [AWS 客戶協議](#) 或管理您使用本公司服務之情況的其他協議（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，於任何每月帳單週期內，為每個 AWS 區域提供每月正常運行時間百分比至少達 99.9% 的標的管理型區塊鏈服務（下稱「服務承諾」）。若管理型區塊鏈無法達成服務承諾，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 AWS 區域的管理型區塊鏈每月帳單週期費用總額的百分比計算，其中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	服務抵免百分比
低於 99.9% 但等於或大於 99.0%	10%
低於 99.0% 但等於或大於 95.0%	25%
低於 95.0%	100%

我們將把任何服務抵免額用於您未來應支付的管理型區塊鏈款項。本公司得經自行斟酌，將發生不可用狀況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。只有在所涉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，對於本公司提供管理型區塊鏈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）。

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。

## 抵免申請和付款程序

若要獲得服務抵免，您將需要在 [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. 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；
- iii. 您的申請記錄檔，其中記載您主張發生之中斷錯誤（這些記錄檔所包含之任何機密或敏感性資訊，均應移除或以星號取代）。

若此等抵免額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，則本公司將於抵免額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抵免額申請和其他資訊，將失去獲得服務抵免額的資格。

## 管理型區塊鏈 SLA 除外事項

服務承諾不適用於符合以下條件之任何管理型區塊鏈不可用、暫停或終止之情況，或任何其他管理型區塊鏈效能問題：(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，或超出管理型區塊鏈分界點的相關問題；(ii) 由您的任何自願行為或不作為所導致（如鍵碼錯誤、安全性群組或 VPC 組態或證書配置錯誤等）；(iii) 因您未遵守 AWS 網站上 [管理型區塊鏈管理指南](#) 中所述之建議所導致者；(iv) 因您的設備、軟體或其他技術所導致者；(v) 基礎開源軟體導致軟體重複當機或區塊鏈執行個體或相關服務無法作業所造成者；(vi) 與使用管理型區塊鏈入門計劃有關；(vii) 與使用 bc.t3 執行個體類別或其他具有類似 CPU 和記憶體資源限制的執行個體類別有關；或 (viii) 因本公司依據協議而暫定或終止您使用管理型區塊鏈之權利所引起者（統稱為「管理型區塊鏈 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明確使用的因素，則本公司可以自行決定是否考慮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，管理型區塊鏈所處理請求並未因錯誤而失敗，且僅與所建立之管理型區塊鏈資源有關的百分比。如果您在任何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。

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。

- 「錯誤」係指任何遭回傳 500 或 503 錯誤代碼的請求。
- 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管理型區塊鏈 SLA 除外事項而直接或間接導致的停機時間。
- 「請求」係指一次透過直接調用 API 來調用管理型區塊鏈 API。這不包括支援型開源區塊鏈架構的 API。
- 「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。