

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、不一致或相抵觸之處(包括因翻譯延遲所造成者)者，應以英文版本為準。

Amazon Monitron 服務等級協議

最後更新日期：2022 年 5 月 5 日

本Amazon Monitron 服務等級協議（下稱「SLA」）係管理使用Amazon Monitron 之政策，且分別適用於使用Amazon Monitron 的每個帳戶。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」）條款有所抵觸，則以本 SLA 之條款及條件為準，但僅限於此等抵觸之範圍內。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 應盡商業合理努力提供Amazon Monitron，並於任何每月帳單週期內，達到適用之每月正常運行時間百分比（下稱「服務承諾」）。Amazon Monitron 如未能達成服務承諾，您有資格獲得下述之服務抵免額。

服務抵免額

服務抵免額是依您支付受影響的Amazon Monitron 每月帳單週期費用總額的百分比計算，其中帳單週期內之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套用於您未來應付的Amazon Monitron 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)

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、不一致或相抵觸之處(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Amazon Monitron 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：

- (i) 主旨行包含「SLA 抵免申請」的詞語；
- (ii) 您索賠的每個Amazon Monitron 不可用狀態事件的日期和時間
- (iii) 您的申請記錄檔，列明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）。

若適用於該抵免額申請月份的每月正常運行時間百分比，經我們確認少於適用的服務承諾，則我們將在確認您的申請之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。

Amazon Monitron SLA 除外事項

本服務承諾不適用於符合以下條件之 Amazon Monitron 之任何不可用、暫停或終止情事，或其他任何 Amazon Monitron 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 Amazon Monitron 分界點的相關問題；(ii) 因您之任何作為或不作為所致；(iii) 因未遵循 AWS 網站上 Amazon Monitron 文件或 [Amazon Monitron 設備服務條款](#) 中所載之指南或超出限制所致；(iv) 因 Amazon Monitron 硬體所致（請參閱我們的[Amazon Monitron 保固](#) 以了解硬體錯誤或缺陷之補救措施）；(v) 因您的設備、軟體或其他技術所致；或 (vi) 因我們依據協議暫停或終止您使用 Amazon Monitron 之權利所致（統稱為「Amazon Monitron SLA 除外事項」）。若可用性受到除我們計算停機時間時所使用因素以外的其他因素影響，我們可酌情考慮該等因素後發放服務抵免額。

如果影響可用性的因素並非我們在計算停機時間時所使用之因素者，我們可以自行決定是否基於該等因素發放服務抵免額。

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、不一致或相抵觸之處(包括因翻譯延遲所造成者)者，應以英文版本為準。

定義

- 「請求」係指如 Amazon Monitron 文件中所述，使用者向 Amazon Monitron 服務發出的請求。
- 「錯誤」係指任何遭回傳 500 或 503 錯誤代碼的請求。
- 「停機時間」係指：(i) 您的 Amazon Monitron 帳戶中於特定 5 分鐘間隔內無法使用 Amazon Monitron 之使用者總數，除以 (ii) 您的 Amazon Monitron 帳戶中所有使用者的總數。
我們將按每月帳單週期中每 5 分鐘間隔的百分比計算每個 Amazon Monitron 帳戶的每月停機時間。
- 「每月正常運行時間百分比」的計算方法是：由 100% 減去每月帳單週期中每 5 分鐘週期的停機時間的平均值。
- 「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Amazon Monitron 帳戶。
- 「不可用」係指當使用者嘗試進行以下操作時，因一個或多個錯誤而無法：(i) 設置 Amazon Monitron 感測器；(ii) 檢索由 Amazon Monitron 感測器傳送的測量資料；或 (iii) 獲取 Amazon Monitron 所發出的警報。
若您於特定 5 分鐘間隔內收到錯誤，但在同一間隔內對相同請求或同類請求（例如設置 Amazon Monitron 感測器）收到非錯誤的回應，則該間隔視為 100% 可用。
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。「不可用」一詞不包括所有其他問題，包括由任何 Amazon Monitron SLA 例外條款直接或間接導致的任何問題。