

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 Managed Service for Prometheus 服務等級協議

最後更新日期：2021年9月29日

本 Amazon Managed Service for Prometheus 服務等級協議（下稱「SLA」）係規範 Amazon Managed Service for Prometheus 使用情形之政策，並單獨適用於每個使用 Amazon Managed Service for Prometheus 的帳戶。本 SLA 的條款如與 [AWS](#)

客戶協議或規範您對我們服務使用情形的其他協議（下稱「協議」）條款相抵觸者，應以本 SLA 之條款及條件為準，惟僅限該等相抵觸之處。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。

## 服務承諾

AWS 將盡商業上合理之努力，在任何每月帳單週期內，在各 AWS 區域內，依下表所示之每月正常運行時間百分比提供可用的Amazon Managed Service for Prometheus（下稱「服務承諾」）。Amazon Managed Service for Prometheus如未能達到服務承諾，您有資格獲得下述之服務抵免額。

## 服務抵免額

服務抵免額係基於您在每月帳單週期內，在受影響 AWS 區域為Amazon Managed Service for Prometheus 所支付的總費用中，計算未符合服務承諾的百分比，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%

我們會把所有服務抵免額用於您未來應支付的 Amazon Managed Service for Prometheus 費用。經由我們全權決定，可能會把發生不可用情形之帳單週期的服務抵免額發放至您用來支付的信用卡。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Amazon Managed Service for Prometheus 時任何不可用、無法履行或其他問題，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。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。

## 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. 您申請服務抵免額的帳單週期及 AWS 區域，以及該 AWS 區域在帳單週期內每月正常運行時間百分比及具體日期、時間及該 AWS 區域在整個帳單週期內每五分鐘區間可用性不到 100% 的可用性；和
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）。

該抵免額申請的每月正常運行時間百分比如經我們確認少於服務承諾者，我們會在申請提出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 Managed Service for Prometheus SLA 除外事項

本服務承諾不適用於符合以下條件之任何Amazon Managed Service for Prometheus 之不可用、暫停或終止情事，或其他任何Amazon Managed Service for Prometheus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 Managed Service for Prometheus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，包括未能確認恢復量；(iii) 因您未遵循 AWS 網站上Amazon Managed Service for Prometheus [文件](#) 所載之指南與最佳實務做法所導致之結果；(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（除我們可直接控制之第三方設備外）所導致者；或 (v) 由於我們基於本協議暫停或終止您使用Amazon Managed Service for Prometheus之權利所導致者（統稱為「Amazon Managed Service for Prometheus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」係指在每個 5 分鐘區間內，Amazon Managed Service for Prometheus 所處理請求並未因錯誤而失敗的百分比。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。
- 「錯誤」係指任何返回 AWS 網站 Amazon Managed Service for Prometheus [常見錯誤](#) 頁面中所述 500 或 503 錯誤碼的請求。
- 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

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。

計算。每月正常運行時間百分比測量排除因任何Amazon Managed Service for Prometheus SLA 除外事項而直接或間接導致的停機時間。

- 「請求」係指客戶發起的一類行動，該行動由 Amazon Managed Service for Prometheus 支援，並明確列於 AWS 網站的 [API 參考文件](#) 中。
- 「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。
  -