

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），應以英文版本為準。

# Amazon Q Developer 服務水準協議

最後更新日期：2024 年 4 月 30 日

此 Amazon Q Developer 服務水準協議（下稱「SLA」）係規範 Amazon Q Developer 使用情況的政策，並分別適用於每個使用 Amazon Q Developer 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 應盡商業合理努力，為每個 AWS 區域提供 Amazon Q Developer，並於任何每月帳單週期內，達到至少 99.99% 的每月正常運行時間百分比（下稱「服務承諾」）。Amazon Q Developer 如未能達到服務承諾，您便有資格獲得下述服務抵免額。

## 服務抵免額

服務抵免額是按照您在受影響的 AWS 區域，於每月正常運行時間百分比符合下表指定範圍的每月帳單週期中為 Amazon Q Developer 支付的總費用之百分比計算：

| 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%    |

任何服務抵免額僅會用於扣抵您未來應付的 Amazon Q Developer 款項。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其他任何帳戶。除非本協議中另有規定，對於本公司提供 Amazon Q Developer

時任何不可用、無法履行或其他故障之情況，您可以採用的唯一救濟是依本 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。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) 您索取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期間，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；以及

(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 Q Developer 除外事項

服務承諾不適用於符合以下條件之任何 Amazon Q Developer 不可用、暫停或終止情事，或其他任何 Amazon Q Developer 效能問題：(i)

由於超出我們合理控制範圍的因素所導致者，包括任何不可抗力事件、網際網路存取情形、或超出 Amazon Q Developer 分界點的相關問題；(ii) 因您的任何作為或不作為所致者（例如您的 SSO 身份識別提供者的停機時間、使用者和群組存取 Amazon Q Developer 的權限設定錯誤、停用加密金鑰或使加密金鑰無法存取等）；(iii) 因您未遵循 AWS 網站上 Amazon Q Developer 技術文件所載之指南與最佳實務所導致者；(iv)

因您的設備、軟體或其他技術所導致者；或者 (v) 因我們依據本協議暫停或終止您使用 Amazon Q Developer 的權利所導致者（統稱為「Amazon Q Developer 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

- 「可用性」係指在每個 5 分鐘區間內，Amazon Q Developer 所處理的請求並未因錯誤而失敗，而且僅與所提供的 Amazon Q Developer 功能相關之百分比。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」係指任何回傳 500 或 503 錯誤碼的請求。
- Amazon Q Developer 的「每月正常運行時間百分比」，係以每月帳單週期中所有 5 分鐘區間之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 Q Developer SLA 除外事項而直接或間接導致的停機時間。
- 「請求」為透過直接呼叫調用 API 或由受支援事件來源觸發而調用 Amazon Q Developer 函數。
- 「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帳戶。