

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 Service Catalog 服務水準協議

最後更新日期：2022 年 5 月 5 日

本 AWS Service Catalog 服務水準協議（SLA）是規範 AWS Service Catalog 之使用情況的政策，並分別適用於使用 AWS Service Catalog 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 於任何每月帳單週期內，應盡商業合理努力提供每月正常運行時間百分比之 AWS Service Catalog（下稱「服務承諾」）。若 AWS Service Catalog 無法達成服務承諾，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帳單週期內為標的 AWS Service Catalog 所支付之總費用中，計算未能符合服務承諾之百分比，如下表所示：

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%	100%

本公司僅將任何服務抵免額用於扣抵您日後應支付的 AWS Service Catalog 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。除非本協議中另有規定，對於本公司提供 AWS Service Catalog 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) 您所索賠之每次非零錯誤率事件的發生日期與時間；及
- (iii) 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每月正常運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 Service Catalog SLA 除外事項

服務承諾不適用於符合以下條件之任何 AWS Service Catalog 之不可用、暫停或終止情事，或其他任何 AWS Service Catalog 效能問題：(i) 因逾越我們可合理掌控的因素所致者，包括任何不可抗力事件、網際網路存取問題，或超出 AWS Service Catalog 分界點的相關問題；(ii) 因您的任何作為或不作為所致者；(iii) 因您未遵循 AWS 網站上 AWS Service Catalog 文件所載之最佳做法所致者；(iv) 因您的設備、軟體或其他科技所導致者；或 (v) 因我們依據本協議暫停或終止您使用 AWS Service Catalog 之權利所致（統稱為「AWS Service Catalog SLA 除外事項」）。如果影響可用性的因素並非本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」指：(i) AWS Service Catalog 傳回「InternalError」或「ServiceUnavailable」錯誤狀態的內部伺服器錯誤總數，除以 (ii) 在五分鐘間隔內，相關申請類型之總請求數。我們將依每月帳單週期內每 5 分鐘區間計算各 AWS Service Catalog 帳戶的錯誤率百分比。計算內部伺服器錯誤數目將不含任何 AWS Service Catalog SLA 除外事項直接或間接產生之錯誤。
- 「每月正常運行時間百分比」之計算方式是以 100% 減去每月帳單週期內每 5 分鐘區間之錯誤率平均值。
- 「服務抵免額」係指按上述方式計算的美元抵免額，而且我們可能把服務抵免額發放至符合 AWS Service Catalog 條件的帳戶。