

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 SimSpace Weaver 服務水準協議

最後更新日期： 2022 年 11 月 29 日

本 AWS SimSpace Weaver 服務水準協議（下稱「SLA」）是管理 AWS SimSpace Weaver 使用情況的政策，且分別適用於使用 AWS SimSpace Weaver 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 應盡商業上合理之努力，在任何每月帳單週期內，依下表所示之每月正常運行時間百分比提供 AWS SimSpace Weaver（下稱「服務承諾」）。若 AWS SimSpace Weaver 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受影響的 AWS SimSpace Weaver 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	服務抵免百分比
低於 99.5% 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%

本公司僅將任何服務抵免額用於扣抵您日後應支付的 AWS SimSpace Weaver 款項。本公司可以自行決定，將發生不可用狀況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 AWS SimSpace Weaver

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：

1. 主旨行包含「SLA 抵免申請」的詞語；
2. 您索賠的每個不可用事件的日期、時間、AWS 區域和受影響的 AWS SimSpace Weaver 模擬資源 ID；及
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）。

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。未能提供上述請求和其他資訊時，您便失去獲得服務抵免額的資格。

AWS SimSpace Weaver SLA 除外事項

服務承諾不適用於符合以下條件之任何標的 AWS SimSpace Weaver 不可用、暫停或終止情事，或其他任何標的 AWS SimSpace Weaver 效能問題：(i) 因逾越我們可合理掌控的因素所導致者，包括任何不可抗力事件、網際網路存取情形，或超出標的 AWS SimSpace Weaver 分界點的相關問題；(ii) 因您或任一第三方的任何作為或不作為所致者；(iii) 因您未遵循 AWS 網站上 [AWS SimSpace Weaver 文件](#) 所載之指南及最佳做法而導致之結果；(iv) 因您的設備、軟體或其他技術及 / 或第三方之設備、軟體或其他技術（我方直接控制之第三方設備除外）所導致者；或 (v) 基於我們依本協議規定暫停或終止您使用標的 AWS SimSpace Weaver 之權利所引起者（統稱為「AWS SimSpace Weaver 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

- 「每月正常運行時間百分比」的計算方式，是從 100% 中減去當月 AWS SimSpace Weaver 不可用的 5 分鐘間隔百分比。若您僅於當月部分時間執行 AWS SimSpace Weaver 模擬，則假設當月 AWS SimSpace Weaver 未執行期間為 100% 可用。每月正常運行時間百分比測量排除因任何 AWS SimSpace Weaver SLA 除外事項而直接或間接導致的停機時間。
- 「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條件的帳戶。
- 「不可用」或「不可用狀態」指執行中的 AWS SimSpace Weaver 在五分鐘間隔內所有連線請求均失敗。