

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 Simple Workflow服務水準協議

最後更新日期：2022年5月2日

本Amazon Simple Workflow服務水準協議（下稱「SLA」）是規範Amazon Simple Workflow使用情形之政策，且分別適用於使用Simple Workflow的每個帳戶。本SLA的條款如與[AWS客戶協議](#)或規範您對本公司服務使用情形的其他協議（下稱「本協議」）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應盡商業上合理之努力，於任何每月帳單週期內，為每個AWS區域提供Simple Workflow服務，且每月正常運行時間百分比至少達99.9%（下稱「服務承諾」）。若Simple Workflow未符合服務承諾，則您將符合資格獲得下述服務抵免額。

服務抵免額

服務抵免額是下列依您針對指定AWS區域之Simple Workflow服務，為其每月正常運行時間百分比符合下表所列範圍的每月帳單週期所支付的下述費用百分比計算：

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95.0%	100%

任何服務抵免額只會用來扣抵您未來應支付的Simple Workflow款項。本公司得自行斟酌，將發生不可用狀況之帳單週期內的服務抵免額發放至您用於支付的信用卡。服務抵免額不會賦予您向AWS請求任何退款或其他付款的權利。只有在所涉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。除非本協議另有規定，對於本公司提供Simple Workflow

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。

時任何不可用或無法履行或無法提供之狀況，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中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；
- (iii) 您的申請記錄檔，其中記載您聲稱發生服務中斷情形所涉及之錯誤（這些記錄檔所包含之任何機密或敏感性資訊，均應移除或以星號取代）。

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，我們會在提出抵免額申請當月之後的一個帳單週期內，向您核發服務抵免額。未能提供上述要求的抵免額申請和其他資訊，將失去獲得服務抵免額的資格。

Simple Workflow SLA 排除事項

若符合以下情況，本服務承諾不適用任何 Simple Workflow 不可用、暫停或終止情事，或任何其他 Simple Workflow 效能問題：(i)

超出本公司合理控制範圍之因素所造成者，包括任何不可抗力事件或網際網路存取，或超出 Simple Workflow 分界點的相關問題；(ii)

因您的任何自願行為或不作為所致者（例如：擴充已佈建容量、安全群組或 VPC 組態或認證設定配置錯誤、停用加密金鑰或使加密金鑰無法存取等）；(iii) 因為您未遵循 AWS 網站上 Simple Workflow 開發人員指南所述之最佳實務或超出其服務限制所致者；(iv)

因您的設備、軟體或其他技術所致者；(v) 因本公司暫停或終止您依據本協議使用 Simple Workflow 之權利所致者（統稱為「Simple Workflow SLA 排除事項」）。

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明確使用的因素，則本公司可以自行決定是否考慮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

- 「可用性」是指在五分鐘區間內，Simple Workflow 所處理的請求中，僅與已佈建的 Simple Workflow 工作流程相關且未因錯誤而失敗的百分比。如果您在任何五分鐘區間內未提出任何請求，則推定該區間具有 100% 可用性。
- 「錯誤」是指任何回傳 500 或 503 錯誤代碼的請求。
- 指定 AWS 區域的「每月正常運行時間百分比」，是以每月帳單週期中所有五分鐘區間可用性的平均值做計算。計算每月正常運行時間百分比時，不包含任何 Simple Workflow SLA 排除事項所直接或間接導致的停機時間。
- 「請求」是指透過直接調用 StartWorkflowExecution API 或由支援的來源觸發執行 Simple Workflow 工作流程。
- 「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。