

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 Systems Manager 服務水準協議

最後更新日期：2022 年 5 月 5 日

本 AWS Systems Manager 服務水準協議（下稱「SLA」）係規範 AWS Systems Manager 使用情形的政策，並且分別適用於使用 AWS Systems Manager 的帳戶。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 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 AWS Systems Manager 的每項計費功能，且每月正常運作時間百分比至少達 99.9%（下稱「服務承諾」）。AWS Systems Manager 的每項計費功能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

服務抵免額係按照您在每月帳單週期內，在受影響的 AWS 區域為 AWS Systems Manager 相關計費功能支付的總費用中，該 AWS 區域每月正常運行時間百分比符合下表所訂範圍的百分比：

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%	10%
低於 99 % 但大於或等於 9 5 %	25%
低於 95%	100%

我們僅會把服務抵免額套用於您未來應付的受影響計費功能之 AWS Systems Manager 款項。

經由我們全權決定，可能會把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。服務抵免額不會讓您獲得 AWS 的任何退款或其他付款。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任何其他帳戶。除本協議另有規定外，對於我們提供 AWS Systems Manager 時所發生之任何不可用或無法履行或其他無法供應之狀況，您可以採行之唯一救濟方式為依據本 SLA 條款獲得服務抵免額（如符合資格者）。

抵免申請和付款程序

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。如欲符合抵免資格，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) 受影響的 **API** 名稱及目標資源 ID；及
- (iv) 您的申請記錄檔，其中記載您聲稱發生服務中斷之錯誤（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）。

若此等抵免額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，則本公司將於抵免額申請次月的一個帳單週期，將服務抵免額發放給您。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。

AWS Systems Manager SLA 除外事項

服務承諾不適用於下列因素造成之任何 **AWS Systems Manager** 不可用、暫停或終止情事，或其他任何 **AWS Systems Manager** 效能問題：(i) 由超出我們可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 **AWS Systems Manager** 分界點之相關問題；(ii) 因您的任何自願作為或不作為所致者；(iii) 因您未遵循 **AWS** 網站上 [AWS Systems Manager 文件](#) 所載之建議所導致者；(iv) 因您的設備、軟體或其他技術所導致者；或 (v) 因我們依據本協議暫停或終止您使用 **AWS Systems Manager** 之權利所引起者（統稱為「**AWS Systems Manager 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。

定義

- 「可用性」係針對 **AWS Systems Manager** 的每項計費功能分別計算，並依據 **AWS Systems Manager** 在每個 5 分鐘區間內成功處理且未發生錯誤的請求比例計算。如果您在特定 5 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」係指傳回 500 或 503 錯誤碼的請求，如 AWS 網站上 [AWS Systems Manager 常見錯誤](#) 所述。
- 「每月正常運行時間百分比」係針對 AWS Systems Manager 的每項計費功能分別計算，並以特定 AWS 區域內，每月帳單週期內所有 5 分鐘區間的可用性平均值計算。每月正常運行時間百分比測量排除因任何 AWS Systems Manager SLA 除外事項而直接或間接導致的停機時間。
- 「請求」係指客戶所發起之行動，且該行動類型明確列為 AWS 網站上 [AWS Systems Manager API 參考頁面](#) 所支援之類型。為免疑義，請求僅包含計費功能之計費行動；免費行動及免費功能之使用不視為請求，亦無法獲得服務抵免額。
- 「服務抵免額」係指按上述方式計算的 美元抵免額，而且我們可能會將抵免額發放至符合條件的帳戶。