

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 VPC IP 位址管理器服務水準協議

最後更新日期：2022 年 5 月 4 日

本 Amazon VPC IP 位址管理器服務水準協議（下稱「SLA」）係管理使用 Amazon VPC IP 位址管理器（下稱「IPAM」）之政策，且分別適用於使用 IPAM 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」）條款有所抵觸，則以本 SLA 之條款及條件為準，但僅限於此等抵觸之範圍內。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

將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可用的 IPAM（下稱「服務承諾」）。若 IPAM 未符合服務承諾，則您有資格獲得下述服務抵免額。

## 服務抵免額

服務抵免額係以未達成服務承諾的該月帳單週期內，您為 IPAM 所支付之總費用的百分比計算，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 99.9% 但大於或等於 99.0% | 10%     |
| 低於 99.0% 但大於或等於 95.0% | 30%     |
| 低於 95.0%              | 100%    |

我們將把任何服務抵免額用於您未來應支付的 IPAM 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任何其他帳戶。除非本協議中另有規定，否則對於本公司提供 IPAM 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

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。

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。如欲符合抵免額資格，我們必須在事件發生後第二個帳單週期結束前收到抵免額申請，且必須包括以下資訊：

- i. 主旨行包含「SLA 抵免申請」的詞語；
  - ii. 針對您提出索賠主張的每次事件，每五分鐘區間可用性少於100% 之日期、時間、受影響的 IPAM 資源 ID 和可用性；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。如未能提供上述要求的資訊及其他驗證您索賠主張的必要資訊者，您便喪失獲得服務抵免額的資格。

## IPAM SLA 除外事項

服務承諾不適用於符合以下條件之任何 IPAM 不可用、暫停或終止情事，或其他任何 IPAM 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 IPAM 分界點的相關問題；(ii) 因您的任何作為或不作為所致者，包括未能確認復原磁碟區；(iii) 因您未遵循 AWS 網站上 IPAM 文件所載之指南與最佳做法所導致之結果；(iv)

因您的設備、軟體或其他技術所導致者；或 (v) 基於我們依本協議規定暫停或終止您使用 IPAM 之權利所引起者（統稱為「IPAM

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

- 「可用性」是每間隔 5 分鐘計算，以 IPAM 處理非因錯誤而失敗且僅與預置的 IPAM 功能相關的請求的百分比。如果您在指定的五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」係指任何遭回傳 500 或 503 錯誤代碼的請求。
- 指定 IPAM 的「每月正常運行時間百分比」，係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。每月正常運行時間百分比測量排除因任何 IPAM SLA 除外事項而直接或間接導致的停機時間。
- 「請求」為透過直接呼叫叫用應用程式介面或由受支援事件來源觸發而調用 IPAM 功能。
- 「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。