

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 Wickr 服務水準協議

最後更新日期：2022 年 11 月 29 日

本 AWS Wickr 服務水準協議（下稱「本 SLA」）為規範 AWS Wickr 使用情形之政策，且分別適用於使用 AWS Wickr 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 應盡商業合理努力，於任何每月帳單週期內，在每個提供 AWS Wickr 之 AWS 區域，確保 AWS Wickr 之每月正常運行時間百分比至少達 99.9%（下稱「服務承諾」）。若 AWS Wickr 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

服務抵免額係按照您在每月帳單週期內為受影響 AWS 區域的 AWS Wickr 所支付之總費用中，計算每月正常運行時間百分比未能符合下表所訂範圍者：

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%

本公司僅將任何服務抵免額用於扣抵您日後應支付的 AWS Wickr 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 Wickr 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

如欲獲得服務抵免額，您必須在[AWS](#)

[支援中心開啟案件](#)，提出請求主張。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：

1. 主旨行包含「AWS Wickr SLA 抵免額申請」的詞語；
2. 該 AWS 區域在整個帳單週期期間，每五分鐘區間發生可用性低於 100% 之具體日期、時間及可用性。

若適用於此申請月份的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。如未能提供前述要求的抵免額申請資訊及其他資訊者，您便失去獲得服務抵免額的資格。

## AWS Wickr SLA 除外事項

本服務承諾不適用於符合以下條件之任何 AWS Wickr

服務不可用、暫停或終止情事，或任何其他 AWS Wickr 效能問題：(i)

因逾越我們可合理掌控之因素所導致者，包括任何不可抗力事件、網際網路存取情形，或超出 AWS Wickr 分界點之相關問題；(ii) 因您的作為或不作為所導致者；(iii) 因您未遵循 AWS 網站上 AWS Wickr 文件所述之指南，或未依其所載限制使用服務所導致者；(iv) 因您的設備、軟體或其他技術所導致者；(v) 由於 AWS Wickr 資料保留和/或 Wickr Open Access (WOA) 服務（若已設定）所導致者；(vi) 由於 Wickr 與非 AWS Wickr 服務（例如 Wickr Enterprise 部署）之 Global Federation 所導致者；或 (vii) 因我們依據本協議暫停或終止您使用 AWS Wickr 之權利所導致者（統稱為「AWS Wickr 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，則本公司得自行決定是否基於該等因素發放服務抵免額。

## 定義

- 「可用性」的計算方式為，在每個五分鐘區間內，AWS Wickr 管理功能公共 API 成功處理且未發生錯誤的請求所佔的百分比。如果在指定 5 分鐘區間內未產生任何請求，則該區間的可用性視為 100%。
- 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。「每月正常運行時間百分比」不包括因任何 Wickr SLA 排除事項直接或間接所導致的停機時間。

- 「請求」係指透過 AWS Wickr 管理主控台執行管理使用者功能而發出的 AWS Wickr API 呼叫。
- 「服務抵免額」係指按上述方式計算的美元抵免額，而且我們可能將抵免額發放至符合條件的 AWS 帳戶。