

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、不一致或相牴觸之處（包括因翻譯延遲所造成者），應以英文版本為準。

# Amazon WorkDocs 服務水準協議

最後更新日期：2022 年 5 月 5 日

本 Amazon WorkDocs 服務水準協議（下稱「SLA」）係規範 Amazon WorkDocs 使用情況的政策，並分別適用於每個使用 Amazon WorkDocs 的帳戶。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」）條款相牴觸者，應以本 SLA 之條款及條件為準，惟僅限該等相牴觸之處。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 應盡商業合理努力，於任何每月帳單週期內，提供可用的 Amazon WorkDocs，並達到適用之每月正常運行時間百分比（下稱「服務承諾」）。Amazon WorkDocs 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

服務抵免額係依照下表計算，是您在檔案上傳或下傳發生錯誤之帳單週期內支付 Amazon WorkDocs 的總費用百分比。

每月正常運行時間百分比	服務抵免額
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%	100%

我們僅會把任何服務抵免額套用於您未來應付的 Amazon WorkDocs 款項。經由我們全權決定，可能會

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其他任何帳戶。除非本協議中另有規定，否則對於本公司提供 Amazon WorkDocs 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）。

## 抵免額申請和付款程序

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、不一致或相牴觸之處（包括因翻譯延遲所造成者），應以英文版本為準。

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額申請，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 聲稱 的每起非零錯誤率事件之 日期與時間；以及
3. 您的申請記錄檔，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）。

若適用於此申請月份的每月正常執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。未能按照上述要求提出申請並提供其他資訊者，將失去獲得服務抵免額的資格。

#### Amazon WorkDocs SLA 除外事項

本服務承諾不適用於 下列因素造成 之任何 Amazon WorkDocs 之不可用、暫停或終止情事，或其他任何 Amazon WorkDocs 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或網際網路存取情形，或超出 Amazon WorkDocs 分界點的相關問題；(ii) 因您的任何作為或不作為所致者；(iii) 因您未遵循 AWS 網站上 Amazon WorkDocs 文件所載之指南與最佳做法所導致者；(iv) 因您的設備、軟體或其科技所導致者；或 (v) 由於我們依據 本協議暫停或終止您使用 Amazon WorkDocs 之權利所引起者（統稱為「Amazon WorkDocs SLA 除外事項」）。如果影響可用性的因素並非我們 計算錯誤率時 使用的 因素，我們可自行決定是否就 該等因素發放服務抵免額。

#### 定義

「錯誤率」係指：(i) Amazon WorkDocs 回傳為「InternalError」或「ServiceUnavailable」狀態的內部伺服器錯誤總數，排除因 Directory 等客戶資源連線所導致的錯誤，以 (ii) 該五分鐘區間適用的要求類型總數相除。本公司將為各個 AWS WorkDocs 帳戶計算每月帳單週期內每五分鐘區間的錯誤率百分比。內部伺服器錯誤數量的計算，排除因任何 Amazon WorkDocs SLA 除外事項而直接或間接導致的錯誤。

「每月正常運行時間百分比」的計算方式，是從 100% 中減去在每月帳單週期中每五分鐘區間的平均錯誤率。

「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 Amazon WorkDocs 帳戶。