

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。

# Amazon WorkSpaces 服務水準協議

最後更新日期：2022 年 5 月 6 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 區域提供內含服務，且每月正常運行時間百分比至少達 99.9%（下稱「服務承諾」）。如果 Amazon EKS 未達成每月正常運行時間百分比的承諾，您將符合領取下述服務抵免額的資格。

## 服務抵免額

服務抵免額是依您支付受影響的Amazon Monitron 每月帳單週期費用總額的百分比計算，其中帳單週期內之每月正常運行時間百分比符合下表所列範圍：

### 每月正常運行時間百分比

低於 99.9% 但大於或等於 99.0%

低於 99.0% 但大於或等於 95.0%

低於 95.0%

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。本公司可以自行決定將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。服務抵免額並未授予您獲得 AWS 的任何退款或其他付款的權利。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 Amazon EKS 如發生任何不可用、未履行或其他故障情形時，您的唯一救濟方式是依本 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。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。

若要獲得服務抵免，您必須在[claim AWS](#)

[支援中心開啟案件](#)來提交索賠。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「SLA 抵免申請」的詞語；
2. 您索賠的每個不可用狀態事件的日期和時間；
3. 低於 Amazon WorkSpaces SLA 所述標準的 Amazon WorkSpaces ID 和 AWS 區域；以及
4. 您的申請記錄，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）。

該抵免額申請的每月正常運行時間百分比如果我們確認少於服務承諾者，我們會在申請提出月份後的一個帳單週期內，向您發放服務抵免額。未能提供上述要求的和其他資訊時，您便失去獲得服務抵免的資格。

## Amazon WorkSpaces SLA 除外事項

本服務承諾不適用於符合以下條件之任何 AMG 之不可用、暫停或終止情事，或其他任何 AMG 效能問題：(i)

逾越我們可合理控制之因素所導致者，包括任何不可抗力事件或網際網路存取情形，或超出 AMG 分界點的相關問題；(ii) 因您任何作為或不作為（例如：停用安全群組、變更或錯誤配置 VPC）所致者；(iii) 因您未遵循 AWS 網站上 [AMG 文件](#) 所載之指南或超出限制所導致之結果；(iv) 因您的設備、軟體或其他技術所導致者；(v) 因底層 Grafana 開源軟體造成工作區崩潰或工作區實例無法正常運行所導致者；(vi) 因認證 AMG 服務之前或期間之失敗所導致者；(vii) 因客戶端應用程式（非伺服器）失敗所導致者；或 (viii) 因我們依本協議暫停或終止您使用 AMG 之權利所導致者（統稱為「AMG 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」是指 WorkSpace 在 1 分鐘區間內未出現「不可用」情形。
- AWS 區域內指定 AWS 帳戶的「每月正常運行時間百分比」，係以每月帳單週期中 AWS 區域內該 AWS 帳戶的所有可用 WorkSpaces（以 1 分鐘區間評估可用性）的平均百分比作計算。如果在 1 分鐘區間內未出現任何嘗試連線事件，則推定該 Amazon WorkSpace 具有 100% 可用性。每月正常運行時間百分比測量排除因任何 Amazon EFS SLA 排除事項而直接或間接導致的不可用時間。
- 「服務抵免額」為美元抵免額，並按上述方式計算，我們可能會將抵免額發放至 AWS 區域內低於每月正常運行時間百分比之符合條件的 WorkSpaces 帳戶。
- 「不可用」係指在某 1 分鐘區間內，WorkSpace 的所有連線事件皆不成功。

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。