

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 X-Ray 服務水準協議

最後更新日期：2022 年 5 月 4 日

本 AWS X-Ray 服務水準協議（下稱「本 SLA」）為規範 AWS X-Ray 使用情形之政策，且分別適用於使用 AWS X-Ray 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 應盡商業上合理之努力，於任何每月帳單週期內在每個 AWS 區域提供 X-Ray 服務而且每月正常運行時間百分比至少達 99.9%（下稱「服務承諾」）。若 X-Ray 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

服務抵免額是下列依您支付受影響的 X-Ray 每月帳單週期費用總額的百分比計算，其中指定 AWS 區域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	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%	25%
低於 95.0%	100%

本公司僅將使用任何服務抵免額來扣抵您日後應支付的 X-Ray 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。除非本協議另有規定，對於本公司提供 X-Ray 時任何不可用或無法履行或無法提供之狀況，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) 您的申請記錄檔，其中記載您聲稱發生服務中斷情形所涉及之錯誤（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）。

該抵免額申請的每月正常運行時間百分比如經我們確認少於服務承諾者，我們會在提出抵免額申請當月之後的一個帳單週期內，向您核發服務抵免額。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。

## X-Ray SLA 除外事項

本服務承諾不適用以下 X-Ray 之任何不可用、暫停或終止事件，或任何其他 X-Ray 效能問題：(i)

由本公司合理控制以外之因素所導致，包括任何不可抗力事件或網際網路存取或超出 X-Ray 分界點的相關問題；(ii)

由於您的任何自願作為或不作為（例如：錯誤設定安全性群組、VPC 配置、IAM 憑證設定、停用加密金鑰或使加密金鑰無法存取等）所導致；(iii) 由於您未遵循 AWS 網站上 Amazon X-Ray 使用者指南描述的最佳做法而導致；或者 (iv)

由您的設備、軟體或其他科技所導致者；(v) 由於本公司暫停或終止您依據本協議使用 X-Ray 的權利所導致者（統稱為「X-Ray 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

- 「服務抵免額」是美元抵免額，按上述方式計算，我們可能會將抵免額發放至符合條件的帳戶。

- 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測量排除因任何 X-Ray SLA 除外事項而直接或間接導致的停機時間。
- 「可用性」係指在每五分鐘區間內，X-Ray 所處理請求並未因錯誤而失敗的百分比。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。
- 「請求」係指對 X-Ray API 之 PutTraceSegments、BatchGetTraces 或 GetTraceSummaries 進行調用。
- 「錯誤」係指任何遭回傳 500 或 503 錯誤代碼的請求。