

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 Config 服務水準協議

最後更新日期：2022 年 5 月 4 日

本 AWS Config 服務水準協議（下稱「本 SLA」）為規範 AWS Config 使用情形之政策，且分別適用於使用 AWS Config 的每個帳戶。若本 SLA 條款與 [AWS 客戶協議](#) 或規範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，讓每個 AWS 區域皆可使用 AWS Config，而且其每月正常運行時間百分比於任何每月帳單週期內皆達到至少 99.9%（下稱「服務承諾」）。若 AWS Config 未達成服務承諾，則您有資格獲得下述服務抵免額。

服務抵免額

服務抵免額是按照您在受影響的 AWS 區域，於特定 AWS 區域之每月正常運行時間百分比落入下表所訂範圍的每月帳單週期，為 AWS Config 所支付之總費用的百分比來計算。

下文未另行說明之所有請求：

每月正常運行時間百分比	服務抵免額百分比
小於 99.9% 但大於或等於 99.0%	10%
小於 99.0% 但大於或等於 95.0%	25%
小於 95.0%	100%

任何服務抵免額僅會用於扣抵您日後應支付的 AWS Config 款項。我們得全權決定把發生錯誤之帳單週期的服務抵免額發放至您用於支付的信用卡。服務抵免額並未賦予您獲得 AWS 任何退款或其他付款之權利。只有在適用的每月帳單週期入帳金額超過 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 Config 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）。

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。

抵免額申請和付款程序

如欲獲得服務抵免額，您必須在 [AWS 支援中心開啟案件](#) 來提出索賠。

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. 提出服務抵免額申請之 AWS 帳戶 ID、傳回錯誤的 AWS Config API 端點，以及您所索賠之每件非零錯誤率事件的日期與時間。
3. 您的申請記錄，其中記載申請 ID 並記錄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，則本公司將於確認您申請之月份的下一個帳單週期內，將服務抵免額發放給您。未能提出上述申請及提供其他資訊，您便失去獲得服務抵免的資格。

AWS Config SLA 除外事項

本服務承諾不適用於符合以下情況之任何 AWS

Config 不可用、暫停或終止情形，或其他任何 AWS Config 效能問題：(i)

非我們可合理控制之因素所導致者，包括任何不可抗力事件、網際網路存取問題，或超出 AWS Config 分界點的相關問題；(ii) 與 AWS 網站所記載之 [AWS Config API 操作](#)

無關或未對其產生影響者；(iii) 因您未遵循 AWS 網站上 [AWS Config](#)

[文件](#) 所載之建議所致者；(iv) 因您的作為或不作為所致者；(v)

因您的設備、軟體或其他科技所致者；或 (vi) 因我們依據本協議暫停或終止您使用 AWS Config 之權利所致者（統稱為「AWS Config SLA 除外事項」）。

如果影響可用性的因素並非本公司計算錯誤率時使用的因素，則本公司可自行決定是否基於該等因素發放服務抵免額。

定義

- 「錯誤率」是指：(i) AWS Config API 以「InternalError」或「ServiceUnavailable」錯誤狀態傳回的內部伺服器錯誤總數，除以 (ii) 在指定 AWS 區域內該五分鐘區間當中適用請求類型的請求總數。本公司將計算每個 AWS Config

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。

帳戶在每月帳單週期內每個五分鐘區間的錯誤率百分比。錯誤率的計算不包括直接或間接因任何AWS Config SLA 除外事項而造成的錯誤。錯誤率之計算並不包含任何免費 AWS Config API（在 [AWS Config 文件](#) 中列為「多帳戶、多區域資料彙總功能」）傳回的錯誤，且免費 AWS Config 功能不適用每月正常運行時間百分比或服務抵免額之計算。

- 「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個五分鐘區間的平均錯誤率。
- 「服務抵免額」是按上述方式計算的美元抵免額，而且本公司可能將抵免額發放至符合條件的AWS Config 帳戶。