

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 Elastic Disaster Recovery (DRS) 服務等級協議

最後更新日期：2022 年 5 月 4 日

本 AWS Elastic Disaster Recovery (DRS) 服務等級協議（「SLA」）係規範 AWS Elastic Disaster Recovery（「DRS」）之使用，並分別適用於每個使用 DRS

之帳戶。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，為每個 AWS 區域提供 DRS，且每月正常運行時間百分比至少達99.9%（下稱「服務承諾」）。若 DRS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

服務抵免額是依受影響的 AWS 區域中未能符合服務承諾之每月帳單週期，針對 DRS所支付之總費用的百分比計算，如下表所示：

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%

我們會把任何服務抵免額套用於僅您未來應付的 DRS 款項。經由我們全權決定，可能會將

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。除本協議另有規定外，對於我們提供 DRS

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。

時所發生之任何不可用或無法履行或其他無法供應之狀況，您可以採行之唯一救濟方式為依據本 SLA 條款獲得服務抵免額（如符合資格者）。

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](#)，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) 您索取服務抵免額的帳單週期及 AWS 區域，以及該 AWS 區域在帳單週期內每月正常運行時間百分比，及在整個帳單週期內該 AWS 區域中每 5 分鐘區間內可用性不足 100% 的具體日期、時間及可用性；和
- (iii) 您的申請記錄檔，其中記載您主張發生營運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作時間百分比如經我們確認少於服務承諾者，我們會在抵免額申請提出月份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。

KMS SLA 除外事項

服務承諾不適用於符合以下條件之任何 DRS 不可用、暫停或終止情事，或其他任何 DRS 效能問題：(i) 因超出我們合理控制範圍的因素所造成，包括任何不可抗力事件、網際網路存取問題或超出 DRS 分界點的相關問題；(ii) 因您的任何行為或不作為所造成（例如：發送無效參數或格式的 API 請求）；(iii) 因您未遵循 AWS 網站上 DRS 文件中所列的指南與最佳實踐所導致；(iv) 因您的設備、軟體或其他技術所造成；或 (v) 基於我們根據協議暫停或終止您使用 DRS 的權利所導致（統稱為「DRS 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

- 「可用性」是每間隔 5 分鐘計算，以 DRS 處理非因錯誤而失敗且僅與預置的 DRS 功能相關的請求的百分比。如果您在任何五分鐘區間內未提出任何請求，則推定該區間具有 100% 可用性。

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。

- 「錯誤」是指任何回傳 500 或 503 錯誤代碼的請求。
- DRS 在指定 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 DRS SLA 除外事項而直接或間接導致的停機時間。
- 「請求」係指透過直接呼叫 DRS 文件所列之公共應用程式介面之調用應用程式介面以進行 DRS 公共應用程式介面之調用。
- 「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。