

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) 者，應以英文版本為準。

Amazon ECS Anywhere 服務等級協議

最後更新日期：2022 年 5 月 5 日

本 Amazon ECS Anywhere 服務等級協議 (下稱「本 SLA」) 係針對 Amazon Elastic Container Service Anywhere (下稱「Amazon ECS Anywhere」) 的使用情形進行規範的政策，並且分別適用於使用 Amazon ECS Anywhere 的各個帳戶。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」) 條款相互牴觸者，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 將盡商業上合理之努力，在任何每月帳單週期內，在各 AWS 區域內，依下表所示之每月正常運行時間百分比提供可用的 Amazon ECS Anywhere (下稱「服務承諾」)。Amazon ECS Anywhere 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

服務抵免額係依未達成服務承諾的該月帳單週期內，您在受影響的 AWS 區域內針對 Amazon ECS Anywhere 所支付之費用總額的百分比計算，如下表所示：

每月正常運行時間百分比	服務抵免百分比
低於 99.95% 但大於或等於 99.0%	10%
低於 99.0% 但大於或等於 95.0%	30%
低於 95.0%	100%

我們僅會把任何服務抵免額套用於您未來應付的 Amazon ECS Anywhere 款項。我們得經自行斟酌，決定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其他任何帳戶。除非本協議中另有規定，

對於本公司提供 Amazon ECS Anywhere 如發生任何不可用、未履行或其他故障情事時，您的唯一救濟方式，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

如欲獲得服務抵免額，您必須在 [AWS 支援中心](#) 開啟案件，提出請求主張。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. 您主張服務抵免額所涉及的帳單週期、AWS 區域連同各月正常運行時間百分比及不可用事件之具體日期；
3. 受影響的請求和外部執行個體 ID；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）。

若此等申請的每月正常運行時間百分比經本公司確認少於服務承諾，則本公司將於申請次月的一個帳單週期內，將服務抵免額發放給您。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 ECS Anywhere SLA 除外事項

服務承諾不適用於符合以下條件之任何 Amazon ECS Anywhere 之不可用、暫停或終止情事，或其他任何 Amazon ECS Anywhere 效能問題：(i) 因逾越我們可合理掌控之因素所導致者，包括任何不可抗力事件、網際網路存取情形、或超出 Amazon ECS Anywhere 分界點之相關問題；(ii) 因您的任何作為或不作為所致者（例如重啟執行個體、更新執行個體、更新執行個體配置、停用安全群組、VPC 設定變更或配置錯誤等）；(iii) 由開放原始碼編排軟體引起，導致 ECS Anywhere 執行個體反覆崩潰或無法操作的 ECS Anywhere 執行個體；(iv) 因您的設備、軟體或其他科技所導致者；或 (v) 基於我們依本協議規定暫停或終止您使用 Amazon ECS 之權利所導致者（統稱為「Amazon ECS Anywhere 除外事項」）。

如果影響可用性的因素並本公司每月正常運行時間百分比計算中使用的因素，則本公司得自行決定是否基於該等因素發放服務抵免額。

定義

- 「錯誤」係指 AWS 網站上 AWS ECS [常見錯誤](#) 中所述的 500 或 503 錯誤碼的請求。

- 「不可用性」係指在每 5 分鐘區間內，Amazon ECS Anywhere 所處理請求因錯誤而失敗的百分比。如果您在特定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。
- 指定 AWS 區域的「每月正常運行時間百分比」，係以 100% 減去每月帳單週期中所有五分鐘區間不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 Amazon ECS Anywhere SLA 排除項目（定義如上）直接或間接導致的停機時間。
- 「請求」係指客戶透過直接調用 RunTask、StartTask、CreateService 或 UpdateService 對 Amazon ECS Anywhere 的自主操作，如應用程式介面參考指南所列。為免疑義，對其他操作之呼叫不計為請求，亦不符合服務抵免資格。
- 「服務抵免額」係指按上述方式計算的美元抵免額，而且我們可能把服務抵免額發放至符合條件的帳戶。