

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 GuardDuty 服務水準協議

最後更新日期：2022 年 5 月 2 日

本 Amazon GuardDuty 服務水準協議 (下稱「SLA」) 為 Amazon GuardDuty (下稱「GuardDuty」) 之使用管理政策，且分別適用於使用 GuardDuty 的每個帳戶。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 GuardDuty 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」)。GuardDuty 若未符合服務承諾，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 GuardDuty 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	服務抵免百分比
低於 99.9% 但大於或等於 99.0%	10%
低於 99.0% 但等於或大於 95.0%	25%
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 GuardDuty 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其他任何帳戶。除非本協議中另有規定，對於本公司提供 GuardDuty 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)。

抵免額申請和付款程序

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。

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。如欲符合抵免額資格，我們必須在事件發生後第二個帳單週期結束前收到抵免額申請，且必須包括以下資訊：

(i) 主旨行包含「SLA 抵免申請」的詞語；以及

(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期間，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；以及

(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，您便失去獲得服務抵免額的資格。

Amazon GuardDuty SLA 除外事項

服務承諾不適用於符合以下條件之任何

GuardDuty 之不可用、暫停或終止情事，或其他任何 GuardDuty 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 GuardDuty 分界點之相關問題；(ii) 因您的任何自願作為或不作為所致者；(iii) 因您未遵循 AWS 網站上 GuardDuty 使用者指南所載之 [最佳實務做法](#) 所導致之結果；(iv) 因達 GuardDuty 服務限制導致需要額外恢復時間者；(v) 因您的設備、軟體或其他科技所導致者；或 (vi) 基於我們依本協議規定暫停或終止您使用 GuardDuty 之權利所導致者 (統稱為「GuardDuty SLA 除外事項」)。

如果影響可用性的因素並非本公司計算每月正常運行時間百分比時明確使用的因素，則本公司可自行決定考慮該等因素來發放服務抵免額。

定義

- 「可用性」係指在每五分鐘區間內，GuardDuty 所處理請求並未因錯誤而失敗的百分比。如果您在任何 5 分鐘區間內未做任何請求，則推定該區間具有 100% 可用性。
- 「錯誤」係指 AWS 網站上 GuardDuty [常見錯誤](#) 中所述的返回 500 或 503 錯誤碼的請求。
- 指定 AWS 區域的「每月正常運行時間百分比」，係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 GuardDuty SLA 除外事項而直接或間接導致的停機時間。

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。

- 「請求」是客戶發起的行動，其類型在 AWS 網站上的 [GuardDuty API 參考文件](#) 中明確列出，由 GuardDuty 支援。為免疑慮，請求不包括其他產品或服務下列出的行動。
- 「服務抵免額」是按上述方式計算的美元抵免額，且我們可能把抵免額發放至符合條件的帳戶。