

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 Managed Workflows for Apache Airflow (MWAA) 服務水準協議

最後更新日期：2022 年 5 月 5 日

此 Amazon MWAA 服務水準協議 (下稱「SLA」) 係規範 Amazon Managed Workflows for Apache Airflow (下稱「Amazon MWAA」) 使用情況的政策，並分別適用於每個使用 Amazon MWAA 的帳戶。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 MWAA 環境提供每月正常運行時間百分比至少達 99.9% 的標的 Amazon MWAA 服務 (下稱「服務承諾」)。Amazon MWAA 如未能達到服務承諾，您便符合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每個 Amazon MWAA 環境每月帳單週期費用總額的百分比計算，其中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% 但大於或等於 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 Amazon MWAA 款項。本公司得經自行斟酌，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 MWAA 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)。

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。

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。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. 您索取服務抵免額的帳單週期及 AWS 區域, 以及該 MWAA 環境在帳單週期內每月正常運行時間百分比及具體日期、時間及該 MWAA 環境在整個帳單週期內每 [1 或 5] 分鐘區間可用性不到 100% 的可用性; 以及
3. 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行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。

Amazon MWAA SLA 除外事項

服務承諾不適用下列因素造成之任何 Amazon MWAA 不可用、暫停或終止情事, 或其他任何 Amazon MWAA 效能問題: (i)

由超出我們可合理控制範圍的因素所導致者, 包括任何不可抗力事件、網際網路存取情形、或超出 Amazon MWAA 分界點的相關問題; (ii)

因您的任何作為或不作為所導致者 (如: 超載資料庫致使其無法作業、安全性群組或 VPC 組態或認證設定配置錯誤、MWAA 環境容量不足、停用加密金鑰或使加密金鑰無法存取等); (iii)

因您未遵守 AWS 網站上 Amazon MWAA 文件中所述之準則和最佳做法所導致者; (iv)

因您的設備、軟體或其他技術所導致者; (v) 因本公司依據協議而暫停或終止您使用 Amazon MWAA 之權利所引起者; (vi) 基礎 Apache Airflow

軟體導致環境當機或無法作業的環境所造成者 (統稱為「Amazon MWAA 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

- 特定 Amazon MWAA 環境的「每月正常運行時間百分比」係按以下方式計算: 100% 減去 MWAA 環境發生「不可用」情形的 1 分鐘區間在每月帳單週期內所占百分比。若您僅在當月的部分時間執行該 MWAA 環境, 則推定當月 MWAA 環境未執行期間為 100% 可用。每月正常運行時間百分比測量排除因任何 Amazon MWAA SLA 除外事項而直接或間接導致的停機時間。
- 「MWAA 環境」係指透過取得環境 API 回傳狀態 = 「可用」的分散 Amazon MWAA 執行個體。

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。

- 「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。
- 「不可用」係指在 1 分鐘區間，所有對執行中 MWAA 環境的連線要求均失敗。