

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 Nimble Studio 服務水準協議

最後更新日期：2022 年 5 月 4 日

本 Amazon Nimble Studio 服務水準協議 (下稱「SLA」) 為管理使用 Amazon Nimble Studio (下稱「Amazon Nimble Studio」) 之政策，且分別適用於使用 Amazon Nimble Studio 的每個帳戶。若本 SLA 的條款與 [AWS](#)

[客戶協議](#) 或管理您使用本公司服務之情況的其他協議 (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 應盡商業合理努力，於任何每月帳單週期內，為每個 AWS 區域提供 Amazon Nimble Studio 服務，並提供每月正常運行時間百分比 (下稱「服務承諾」)。若 Amazon Nimble Studio 未能達到服務承諾，則您將有資格獲得下述服務抵免額。

## 服務抵免額

服務抵免額係按照您在每月帳單週期內為受影響 AWS 區域的標的 Amazon Nimble Studio 服務所支付之總費用 (不包括收取的 Windows RDS 費用) 中，計算未能符合服務承諾之百分比，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 99.9% 但等於或大於 99.0%	10%
低於 99.0% 但等於或大於 95.0%	30%
低於 95.0%	100%

我們將僅把任何服務抵免額用於您未來應支付的 Amazon Nimble Studio 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。除非本協議中另有規定，對於本公司提供 Amazon Nimble Studio 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。

若要獲得服務抵免, 您必須在 [AWS](#)

[支援中心開啟案件](#)來提交索賠。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;

ii. 您索賠的每個不可用事件的日期、時間和受影響的 AWS 區域; 及

iii.

您的申請記錄檔, 列明相關錯誤並證實您所聲稱的服務中斷情況 (該等記錄檔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, 則本公司將於我方確認您的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。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 Nimble Studio SLA 除外事項

本服務承諾不適用於符合以下條件之 Amazon Nimble Studio

之任何不可用、暫停或終止情事, 或其他 Amazon Nimble Studio 效能問題: (i)

逾越我們可合理控制之因素所導致者, 包括任何不可抗力事件或網際網路或超出 Amazon Nimble Studio 分界點的相關問題; (ii)

因您的任何作為或不作為所致, 包括影像、串流應用程式、作業系統設定、群組、身分提供者、Active Directory 環境、VPC 或 DNS 的不當配置; (iii) 因您未遵循 AWS 網站上 Amazon Nimble Studio 文件中所述的指南與最佳做法所導致者; (iv) 因您的設備、軟體或其他技術所導致; 或 (v)

因我們依據協議暫停或終止您使用 Amazon Nimble Studio 的權利所致 (合稱為「Amazon Nimble Studio 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使用的因素, 則本公司可以自行決定是否基於該等因素發放服務抵免額。

## 定義

- 「每月正常運行時間百分比」的計算方式, 是從 100% 中減去在當月 Amazon Nimble Studio 處於不可用狀態之分鐘數百分比。每月正常運行時間百分比測量排除因任何 Amazon Nimble Studio SLA 排除事項而直接或間接導致的不可用時間。
- 「服務抵免額」是按上述方式計算的美元抵免額, 我們可能會把抵免額發放至符合條件的帳戶。
- 「不可用的」及「不可用性」係指在指定的一分鐘內, 所有連續嘗試連接到工作站執行個體的操作均未成功。  
如果在一分鐘內並未嘗試連結至工作站執行個體, 則工作站執行個體在一分鐘內視為可用。
- 「工作站執行個體」係為 Amazon Nimble Studio 為內容創作任務所管理並提供的 EC2 執行個體。