

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 OpsWorks 服務水準協議

最後更新日期：2022 年 5 月 5 日

本 AWS OpsWorks 服務水準協議（下稱「SLA」）為規範 AWS OpsWorks for Chef Automate 及 AWS OpsWorks for Puppet Enterprise（各稱為「AWS OpsWorks 服務」）之使用政策，並分別適用於每個使用 AWS OpsWorks 服務之帳戶，且各 AWS OpsWorks 服務均獨立適用本 SLA。若本 SLA 條款與 AWS 客戶協議或管理您使用本公司服務之其他協議（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 應盡商業上合理之努力，於任何每月帳單週期內，為每個AWS 區域提供 AWS OpsWorks 服務，且每月正常運作時間百分比至少達 99.9%（下稱「服務承諾」）。若 AWS OpsWorks 服務未符合服務承諾，則您有資格獲得下述服務抵免額。

## 服務抵免額

服務抵免額係按照您在每月帳單週期內，在受影響的 AWS 區域使用適用之AWS OpsWorks 服務所支付的總費用中，該AWS區域每月正常運作時間百分比未符合下表所訂範圍的百分比：

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 99.5% 但大於或等於 99.0%	25%
低於 95%	100%

本公司僅將任何服務抵免額用於扣抵您日後應支付的 AWS OpsWorks 服務款項。我們得經自行斟酌，決定把發生錯誤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AWS OpsWorks 服務時任何不可用、無法履行或其他故障之狀況，您唯一的救濟是依本 SLA 條款獲得服務抵免額（若符合資格）。

## 抵免申請和付款程序

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。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：

- (i) 主旨行包含「SLA 抵免申請」的詞語；
- (ii) 針對您所主張的每起非零錯誤率事件，註明其AWS 區域、日期與時間；以及
- (iii) 您的申請記錄檔，列明相關錯誤並且能證明您所主張的執行中斷情況（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）。

若適用於此申請月份的每月正常執行時間百分比經本公司確認少於適用的服務承諾，則本公司將於我方確認的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。

## AWS OpsWorks SLA 除外事項

本服務承諾不適用於符合以下情況之任何AWS OpsWorks 服務不可用、暫停或終止的情事，或其他任何AWS OpsWorks 服務效能問題：(i) 事件起因超出我們可合理控制的範圍，包括任何不可抗力事件或網際網路存取情形，或超出AWS OpsWorks 服務分界點的相關問題；(ii) 因您的任何作為或不作為所致者；(iii) 因您的設備、軟體或其他技術所致；(iv) 因您未遵循 AWS 網站上 [AWS OpsWorks 用戶指南](#) 所載之建議所致者；或 (v) 因我們依據本協議而暫停或終止您使用AWS OpsWorks 服務之權利所導致者（統稱為「AWS OpsWorks SLA 除外事項」）。如果影響可用性的因素並非本錯誤率計算中使用的因素，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

- 「錯誤率」係指：(i) AWS OpsWorks 服務以「InternalError」或「ServiceUnavailable」錯誤狀態傳回的內部伺服器錯誤總數，除以 (ii) 5 分鐘間隔內相關請求類型的請求總數。本公司將計算每個 AWS OpsWorks 服務帳戶在每月帳單週期內，每個 5 分鐘區間的錯誤率百分比。計算錯誤率時不會包含因 AWS OpsWorks SLA 除外項目直接或間接導致之錯誤。
- 「每月正常運行時間百分比」之計算方式是以 100% 減去該 AWS 區域在每月帳單週期內，每 5 分鐘區間之錯誤率的平均值。
- 「服務抵免額」係指按上述方式計算的美元抵免額，而且我們可能將抵免額發放至符合條件的 AWS OpsWorks 服務帳戶。