

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 Quantum Ledger Database (QLDB) 服務水準協議

最後更新日期：2022 年 5 月 5 日

此 Amazon Quantum Ledger Database 服務水準協議 (下稱「SLA」) 係規範使用 Amazon Quantum Ledger Database (下稱「QLDB」) 使用情況的政策，並分別適用於每個使用 QLDB 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，提供可用的 QLDB 帳本，並達到至少 99.9% 的每月正常運行時間百分比 (下稱「服務承諾」)。QLDB 帳本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

服務抵免額係按照您在每月帳單週期內為受影響 QLDB 帳本所支付之總費用中，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%

我們將把所有服務抵免額用於您未來應支付的 QLDB 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其他任何帳戶。除非本協議中另有規

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。

定，否則對於本公司提供 QLDB 時任何不可用、無法履行或其他故障之狀況，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

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：

1. 主旨行包含「SLA 抵免申請」的詞語；
2. 針對您提出索賠主張的每一次不可用事件，註明日期、時間及受影響 QLDB 帳本資源 ID 的 AWS 區域；以及
3. 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，則本公司將於收到申請之次月的一個帳單週期內，將服務抵免額發放給您。未能提供上述規定的請求和其他資訊時，您便失去獲得服務抵免的資格。

## Amazon QLDB SLA 除外事項

服務承諾不適用於符合以下條件之任何 QLDB 不可用、暫停或終止情事，或其他任何 QLDB 效能問題：(i)

因逾越我們可合理掌控的因素所導致者，包括任何不可抗力事件、網際網路存取情形、或超出 QLDB 分界點的相關問題；(ii) 因您的任何作為或不作為所導致者；(iii) 因您未遵循 AWS 網站上 [QLDB 文件](#) 所載之指南與最佳做法所導致之結果；(iv) 因您的設備、軟體或其他技術所導致者；或 (v) 基於我們依本協議規定暫停或終止您使用 QLDB 之權利所引起者（統稱為「QLDB 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% 中減去當月 QLDB 帳本不可用的 1 分鐘間隔百分比。若您僅於當月部分時間執行 QLDB 帳本，則假設當月 QLDB 帳本未執行期間為 100% 可用。每月正常運行時間百分比測量排除因任何 QLDB SLA 除外事項而直接或間接導致的停機時間。
- 「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。

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。

- 「不可用」及「不可用狀態」係指在 1 分鐘區間內, 所有資料庫指令皆失敗, 「失敗」係指遭回傳 500 至 599 範圍內 HTTP 狀態代碼的請求。