

以下譯文僅作參考之用。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 IoT RoboRunner服務等級協議

最後更新日期：2022年11月28日

本AWS IoT RoboRunner 服務等級協議（下稱「SLA」）為規範AWS IoT RoboRunner 使用情形之政策，且分別適用於使用AWS IoT RoboRunner 的各個帳戶。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 將盡商業上合理努力，為每個 AWS 區域提供AWS IoT RoboRunner，並於任何每月帳單週期內，達到下表所訂之每月正常運行時間百分比（下稱「服務承諾」）。AWS IoT RoboRunner 如未能達成服務承諾，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，在受影響的 AWS 區域使用AWS IoT RoboRunner 所支付的總費用中，按照下表計算未符合服務承諾的百分比：

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 99.0% 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用於扣抵您日後應支付的AWS IoT RoboRunner 款項。經由我們全權決定，可能會把發生不可用情形之帳單週期的服務抵免額發放至您用來支付的信用卡。服務抵免額並未賦予您獲得 AWS 任何退款或其他付款的權利。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。除本協議另有規定外，對於本公司提供AWS IoT RoboRunner 時所發生之任何不可用、無法履行或其他無法供應之狀況，您可以採行之唯一救濟方式為依本 SLA 條款獲得服務抵免額（如符合資格者）。

## 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：

1. 主旨行包含「SLA 抵免申請」的詞語；
2. 您申請服務抵免額的帳單週期及 AWS 區域，以及該 AWS 區域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 AWS 區域在整個計費週期內每 5 分鐘間隔可用性不到 100% 的可用性；和
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，則本公司將於提出申請月份的下一個帳單週期內，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 IoT RoboRunner SLA 除外事項

本服務承諾不適用於符合以下條件之任何 AWS IoT RoboRunner 之不可用、暫停或終止情事，或其他任何 AWS IoT RoboRunner 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存取情形，或超出 AWS IoT RoboRunner 分界點的相關問題；(ii) 因您的任何作為或不作為所致者；(iii) 因您未遵循 AWS 網站上 AWS IoT RoboRunner 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；或 (v) 由於我們基於本協議暫停或終止您使用 AWS IoT RoboRunner 之權利所導致者（統稱為「AWS IoT RoboRunner 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

- 「可用性」係指在每 5 分鐘區間內，AWS IoT RoboRunner 所處理請求並未因錯誤而失敗的百分比。如果您在任何五分鐘區間內未提出任何請求，則推定該區間具有 100% 可用性。
- 「錯誤」是指任何回傳 500 或 503 錯誤代碼的請求。
- 指定 AWS 區域的「每月正常運行時間百分比」，是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 AWS IoT RoboRunner SLA 除外事項而直接或間接導致的停機時間。
- 「請求」係指在 AWS 網站上，調用 AWS IoT RoboRunner API 參考文件所記載的任何一個 AWS IoT RoboRunner API。
- 「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。