

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 Shield Advanced 服務水準協議

最後更新日期：2020 年 6 月 26 日

本 AWS Shield Advanced 服務水準協議 (SLA) 是規範您訂閱 AWS Shield Advanced 之政策，並分別適用於每個訂閱 AWS Shield Advanced 的帳戶。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。我們保留根據 AWS 協議變更本 SLA 條款的權利。

## 服務承諾

AWS 將盡商業合理努力，防止您指定由 AWS Shield Advanced 保護的 AWS 資源（下稱「指定資源」）因 AWS Shield Advanced 所涵蓋的阻斷服務攻擊而未能符合其各自服務水準協議所載之服務承諾（下稱「服務承諾」）若 AWS Shield Advanced 無法達成服務承諾，您有資格獲得服務抵免額。對於指定資源而言，AWS Shield Advanced 所涵蓋的阻斷服務攻擊不構成相關 SLA 中未能達成任何服務承諾之除外事項。

## 服務抵免額

若任何指定資源在每 24 小時間隔（協調世界時間）內因服務中斷導致 AWS Shield Advanced 不符合服務承諾，您有權獲得「服務抵免」，金額等於 AWS Shield Advanced 在未達成服務承諾之單一每月帳單週期內的日均費用。若在同一個每月帳單週期內，於不同的 24 小時區間內服務中斷發生五次或以上，您有權獲得服務抵免額，其金額相當於該每月帳單週期內 AWS Shield Advanced 費用的 100%。本公司僅將使用任何服務抵免額來扣抵您日後應支付的 AWS Shield Advanced 款項。我們得經自行斟酌，決定把服務承諾失敗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。服務抵免額不得移轉或套用至任何其他帳戶。除非 AWS 協議（包括指定資源的服務水準協議）中另有規定，您對於因 AWS Shield Advanced 保護之指定 AWS 資源發生不可用情形，您可以採行之唯一救濟方式為依據本 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：

(i) 主旨行包含「SLA 抵免申請」的詞語；

(ii) 您索賠的每個服務中斷事件的日期和時間；

(iii) 您的申請記錄，其中記載相關錯誤以及證實您所聲稱的服務中斷情況（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）。

若經本公司確認未能達成服務承諾，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。未能提供上述請求和其他資訊時，您便失去獲得服務抵免額的資格。