

以下譯文僅作參考之用。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 Connect 服務等級協議

最後更新日期： 2022 年 5 月 4 日

本 Amazon Connect 服務等級協議 (下稱「SLA」)，係規範 Amazon Connect 使用情形的政策，並且分別適用於使用 Amazon Connect 的各個帳戶。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」) 條款相互牴觸者，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，為每個 AWS 區域提供 Amazon Connect，並於任何每月帳單週期內，達到至少 99.99% 的每月正常運行時間百分比 (下稱「服務承諾」)。Amazon Connect 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

服務抵免額是下列依您支付受影響的 Amazon Connect 每月帳單週期費用總額的百分比計算，其中指定 AWS 區域每月正常運行時間百分比符合下表所列範圍：

每月正常運行時間百分比	服務抵免百分比
低於 99.99% 但大於或等於 99.0%	5%
低於 99.0% 但大於或等於 95.0%	15%
低於 95.0%	100%

我們僅會把任何服務抵免額套用於您未來應付的 Amazon Connect 款項。本公司得經自行斟酌，將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。只有在所涉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定，對於本公司提供 Amazon Connect 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)。

以下譯文僅作參考之用。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。

## 抵免額申請和付款程序

如欲獲得服務抵免額，您必須在 [AWS 支援中心開啟案件](#)，提出請求主張。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) 您主張服務抵免額所涉及的帳單週期與 AWS 區域，連同該 AWS 區域在該帳單週期每月正常運行時間百分比，以及該 AWS 區域在整個帳單週期期間，每五分鐘區間發生停機的具體日期及時間；
- (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）。

該抵免額申請的每月正常運行時間百分比如經我們確認少於服務承諾者，我們會在抵免額申請提出月份後的一個帳單週期內，向您核發服務抵免額。未能提供上述要求的抵免額申請和其他資訊，您便失去獲得服務抵免額的資格。

## Amazon Connect SLA 排除事項

服務承諾不適用於符合以下條件之任何 Amazon Connect 不可用、暫停或終止情事或其他任何 Amazon Connect 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、電信營運商或超出 Amazon Connect 分界點的網際網路存取或相關問題；(ii) 由於您的任何行為或不作為造成，包括但不限於：配置、整合、客戶網路問題 (例如防火牆、路由器、交換機、電信電路等)，(iii) 與您的開發、測試和監控相關或由此造成者 (例如，負載測試)，(iv) 因您未遵循 AWS 網站 Amazon Connect 文件所載之指南與最佳實務做法所導致者；(v) 因您的設備、軟體或其他科技所導致者或者；(vi) 基於我們本協議暫停或終您使用 Amazon Connect 的權利所導致者 (統稱為「Amazon Connect SLA 排除事項」)。

此外，若要符合 SLA 抵免額資格，您必須：(i) 若為免付費電話號碼，可能的話，請選用 Amazon 作為您的 RespOrg (若 Amazon 無法作為您的 RespOrg 時，此 SLA 同樣適用於免付費電話號碼)，(ii) 採用 [企業支援](#) 方案，並根據此方案，與 AWS 解決方案架構師完成一次「[Well-Architected Review](#)」(統稱「Amazon Connect SLA 要求」)。

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明確使用的因素，則本公司可以自行決定是否考慮該等因素發放服務抵免額。

## 定義

以下譯文僅作參考之用。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。

- 若在某 5 分鐘間隔內，所有來電和去電的聯絡流程均無法執行 (無論是否在聯絡流程中是否執行錯誤分支)，則視 Amazon Connect 在該間隔內為「停機」。

- 例外條款直接或間接導致的任何問題。//特定 AWS 區域的 Amazon Connect 的「每月正常運行時間百分比」的計算方式是自 100% 中減去在每月帳單週期內 Amazon Connect 對於帳戶中所有 Amazon Connect 實例均處於停機狀態的 5 分鐘間隔百分比。

若整個月份內 Amazon Connect 服務未用於生產，則假定為該月份在非生產使用部分之可用性為 100%。每月正常運行時間百分比測量排除因任何 Amazon Connect SLA 除外事項而直接或間接導致的停機時間。

- 「服務抵免額」是美元抵免額，按上述方式運算，我們可能會將抵免額發放至符合條件的帳戶。