

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），應以英文版本為準。

Amazon FinSpace 服務水準協議

最後更新日期：2022 年 5 月 5 日

本 Amazon FinSpace 服務水準協議（下稱「SLA」）係規範 Amazon FinSpace（下稱「Amazon FinSpace」）使用情況之政策，且分別適用於使用 Amazon FinSpace 的每個帳戶。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「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，為每個 AWS 區域提供 Amazon FinSpace，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」）。若 Amazon FinSpace 未能達到服務承諾，則您將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未達成服務承諾之每月帳單週期內，於受影響的 AWS 區域為 Amazon FinSpace 支付之總費用的百分比來計算，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套用於您未來應付的 Amazon FinSpace 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。除本協議另有規定外，對於我們提供 Amazon FinSpace

時所發生之任何不可用或無法履行或其他無法供應之狀況，您可以採取的唯一救濟是依據本 SLA 條款獲得服務抵免額（如符合資格者）。

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](#)，提出索賠主張。如欲符合抵免資格，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) 您索取服務抵免額所涉及的帳單週期與 AWS 區域，連同該 AWS 區域在該帳單週期的每月正常運行時間百分比，以及該 AWS 區域在整個帳單週期的每個五分鐘區間發生可用性低於 100% 之具體日期、時間及可用性；以及

(iii) 您的申請記錄檔，其中記載您聲稱發生之中斷錯誤（這些記錄檔所包含之任何機密或敏感性資訊，均應移除或以星號取代）。

若該抵免額申請的每月正常運行時間百分比，經我們確認低於服務承諾，則我們會在抵免額申請該月份後的一個帳單週期內，向您發放服務抵免額。未能依上述要求提出申請和提供其他資訊者，將失去獲得服務抵免額的資格。

Amazon FinSpace SLA 除外事項

本服務承諾不適用於符合以下條件之任何 Amazon FinSpace 之不可用、暫停或終止情事，或其他任何 Amazon FinSpace 效能問題：(i) 因為超出我們合理控制範圍的因素所導致者，包括任何不可抗力事件或網際網路存取情形，或超出 Amazon FinSpace 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 Amazon FinSpace 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) 因我們依據本協議而暫停或終止您使用 Amazon FinSpace 之權利所導致者（統稱為「Amazon FinSpace SLA 除外事項」）。如果影響可用性的因素並非本公司計算每月正常運行時間百分比時明確使用的因素，則本公司可以酌情決定考慮該等因素來發放服務抵免額。

定義

- 「可用性」係指在每個 5 分鐘區間內，Amazon FinSpace 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做任何請求者，則推定該區間具有 100% 可用性。
- 「錯誤」係指任何回傳 500 或 503 錯誤碼的請求。
- 指定 AWS 區域的「每月正常運行時間百分比」，係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 Amazon FinSpace SLA 除外事項而直接或間接導致的停機時間。

- 「請求」係指 FinSpace 資源的網站頁面載入（目錄和資料集詳細資訊）。「服務抵免額」係指按上述方式計算的美元抵免額，且我們可能把抵免額發放至符合條件的帳戶。