

以下翻譯僅供參考。如本譯文與英文版之間有任何差異、不一致或衝突之處（特別是因翻譯延遲情況所生者），應以英文版為準。

AWS 網路安全管理器服務等級協議

最後更新日期：2026 年 9 月 24 日

本 **AWS 網路安全管理器** 服務等級協議（「本 SLA」）是規範 **AWS 網路安全管理器**（「NSM」）使用的政策，分別適用於使用 NSM 的每個帳戶。如果本 SLA 條款與 [AWS 客戶協議](#) 或約束您使用我方服務的其他協議（簡稱「協議」）的條款發生衝突，則適用本 SLA 的條款和條件，但僅限於此類衝突範圍。本 SLA 中使用但未定義的術語應具有協議中規定的含義。

SLA

AWS 將盡商業上合理的努力，在任何月度帳單週期內，使每個 AWS 區域的 NSM 達到下表所示的可用性（以下簡稱「NSM SLA」）。如果 NSM 未達到 NSM SLA 的要求，您將有資格獲得下述服務抵扣額。

每月正常運行時間百分比	服務抵扣額百分比
小於 99.9% 但等於或大於 99.0%	10%
小於 99.0% 但等於或大於 95.0%	25%
小於 95.0%	100%

服務抵扣額

服務抵扣額按未達到適用 SLA 要求的月度帳單週期內，您就受影響 AWS 區域中受影響的 NSM 功能所支付的總費用的對應百分比進行計算。

我方僅將服務抵扣額用於抵扣您未來應付的 NSM 款項。在帳單週期出現不可用性時，我們可能會自行決定將服務抵扣額發放到您用於支付該帳單週期的信用卡。服務抵扣額將不會使您有權從 AWS 獲得任何退款或其他付款。只有適用的月度帳單週期抵扣金額大於 1 美元 (\$1 USD) 時，才適用並發放服務抵扣額。服務抵扣額不得轉讓或應用於任何其他帳戶。除非協議另有規定，對於我們出現的任何不可用性、未履行義務或其他未能提供 NSM 的情形，您可獲得的唯一且排他性的補救措施是根據本 SLA 的條款獲得服務抵扣額（如符合條件）。

服務抵扣額請求和發放程序

以下翻譯僅供參考。如本譯文與英文版之間有任何差異、不一致或衝突之處（特別是因翻譯延遲情況所生者），應以英文版為準。

要獲得服務抵扣額，您必須透過在 [AWS 支援中心提交工單](#) 的方式提交申請。我們必須在事件發生後的第二個帳單週期結束前收到您的抵扣請求，且請求必須包括以下指定資訊：

1. 標題欄中「Amazon NSM SLA Credit Request」字樣；
2. 您所主張的每起不可用性事件的日期和時間；
3. NSM 的資源 ID；以及
4. 您的請求日誌以及可記錄錯誤、佐證您所稱故障的其他任何資訊。 **

**** 請用星號替換任何機密或敏感資訊。**

如果我們確認您根據適用的 SLA 提出的申訴有效，我們將在我們確認您的請求之月份後的一個帳單週期內，向您發放服務抵扣額。

如果您未能按照上述要求提供抵扣請求和其他資訊，您將失去獲得服務抵扣額的資格。

NSM SLA 排除條款

本 SLA 不適用於 NSM 的任何不可用性、暫停或終止情況，也不適用於因以下原因導致的 NSM 任何其他性能問題：(i) 由我們合理控制範圍之外的因素引起，包括任何不可抗力事件或超出 NSM 分界點的網際網路接入或相關問題；(ii) 由您的任何行為或不作為導致（例如，超出 NSM 產品文檔中列明的任何配額值的活動）；(iii) 由您未遵循 AWS 網站上 NSM 技術文檔中所述的指南和最佳實踐導致；(iv) 由您的設備、軟體或其他技術導致；或 (v) 因我們根據協議暫停或終止您使用 NSM 的權利而產生。如果可用性受到除我們在每月正常運行時間百分比計算中所用因素外其他因素的影響，則我們可以在考慮這些因素後自行決定發放服務抵扣額。

定義

- 「錯誤」指任何返回 500 或 503 錯誤代碼的 NSM 請求。
- 「錯誤率」指在特定 AWS 區域內該五分鐘間隔期間，由 NSM API 返回的內部錯誤總數除以適用請求類型的請求總數。我們將按月度帳單週期內每個五分鐘間隔的百分比，為每個 NSM 管理員帳戶計算錯誤率。錯誤數量的計算將不包括因任何 NSM SLA 排除條款直接或間接引起的錯誤。
- 「每月正常運行時間百分比」的計算方法是：用 100% 減去月度帳單週期內每個五分鐘間隔的錯誤率平均值。
- 「服務抵扣額」是一種美元抵扣額度，計算方法如上所述，我們可以將其貸記回符合條件的 NSM 帳戶。

以下翻譯僅供參考。如本譯文與英文版之間有任何差異、不一致或衝突之處（特別是因翻譯延遲情況所生者），應以英文版為準。