

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。

Amazon AppStream 2.0 服務等級協定

最後更新日期：2022 年 5 月 10 日

本 Amazon AppStream 2.0 服務等級協議（下稱「SLA」）為管理 Amazon AppStream 2.0 使用的政策，分別適用於使用 Amazon AppStream 2.0 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「本協議」）條款有相互抵觸者，應以本 SLA 之條款及條件為準，惟僅限該等相抵觸之處。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 將盡商業上合理的努力，使 Amazon AppStream 2.0 在每個 AWS 區域均為可用，並於任何每月帳單週期內，達到至少為 99.99% 的每月正常運行時間百分比（下稱「服務承諾」）。Amazon AppStream 2.0 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

服務抵免額是依下表，計算您當月在適用的 AWS 區域為 Amazon AppStream 2.0 支付的機群費用總額（不包括用戶費用）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因使用 Amazon AppStream 2.0 而應支付之款項。我們得經自行斟酌，把發生不可用情事之帳單週期的服務抵免額核發至您用於支付的信用卡。服務抵免額不會讓您有權取得 AWS 的任何退款或其他付款。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。除非本協議中另有規定，否則對於本公司提供 Amazon AppStream 2.0

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。

時任何不可用、無法履行或其他故障之狀況，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）。

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：

1. 主旨行包含「SLA 抵免申請」的詞語；
2. 您索賠的每個不可用狀態事件的日期和時間；
3. 受影響的用戶、堆疊和機群；及
4. 您的記錄檔，其中記載相關錯誤以及證實您所主張的中斷情況（這些記錄檔所包含之任何機密或敏感性資訊，均應移除或用星號取代）。

如果我們確認每月正常運行時間百分比低於服務承諾，我們將在確認您的申請當月後的一個帳單週期內，將相關服務抵免額發放給您。如果您未申請服務抵免額或未提供驗證申請所需之任何其他資訊，您將失去獲得服務抵免額的資格。

Amazon AppStream 2.0 SLA例外條款

本服務承諾不適用於因以下原因導致的 Amazon AppStream 2.0 不可用、暫停或終止或任何其他 Amazon AppStream 2.0 效能問題：(i) 超出我們合理控制範圍的因素，包括超出 Amazon AppStream 2.0 分界點的任何不可抗力事件或網際網路存取或相關問題；(ii) 您的任何作為或不作為，包括您的圖像、串流應用程式、作業系統設定、機群、堆疊、身分提供者、Active Directory 環境、虛擬私人雲端 (VPC) 或網域名稱系統 (DNS) 的不當配置；(iii) 因您或您使用者的設備、軟體、網路或其他科技所導致；(iv) 缺乏佈建和可用的串流資源，包括由於您的機群佈建不足或透過自動擴展、對話終止或定期重新整理串流資源等待佈建新的串流資源；(v) 您未能遵守準則或未能在 AWS 網站上的 Amazon AppStream 2.0 文件中描述的限制範圍內使用服務；或 (vi) 我們根據本協議暫停或終止您使用 Amazon AppStream 2.0 的權利（統稱為「Amazon AppStream 2.0 SLA 例外條款」）。如果影響可用性的因素並本公司每月正常運行時間百分比計算中使用的因素，則本公司得自行決定是否基於該等因素發放服務抵免額。

定義

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。

- 「部署分鐘數」係指於單一帳戶月份期間，在特定的 AWS 區域中佈建指定串流資源並可用於串流的總分鐘數。
- 「停機時間」係指在串流資源不可用的單一月份內，所有預配串流資源的總累計部署分鐘數。
- 「最大可用分鐘數」係指在單一帳戶月份期間，AWS 帳戶中佈建的所有串流資源的總部署分鐘數。
- 「每月正常運行時間百分比」的計算方式為：特定 AWS 區域中特定 AWS 帳戶在單一帳戶月份期間的最大可用分鐘數減去停機時間，再除以最大可用分鐘數。每月正常運行時間百分比的計算公式如下：
$$\text{每月正常運行時間百分比} = (\text{最大可用分鐘數} - \text{停機時間}) / \text{最大可用分鐘數}$$
。每月正常運行時間百分比測量排除因任何 Amazon AppStream 2.0 除外項目而直接或間接導致的停機時間。
- 「服務抵免額」是美元抵免額，按上述方式計算，我們可能會將抵免額發放至符合條件的帳戶。
- 「串流資源」係指 Always-On 串流執行個體、隨選串流執行個體或 Elastic 機群。
- 如果在特定的一分鐘內，連續嘗試連結到串流資源皆失敗，則在該特定分鐘內將串流資源視為「不可用」。如果在一分鐘內並未嘗試連結到串流資源，則串流資源在該一分鐘內將視為可用。