

以下譯文僅作參考之用。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 IoT FleetWise 服務水準協議

最後更新日期：2022 年 9 月 27 日

本 AWS IoT FleetWise 服務水準協議（下稱「SLA」）為規範 AWS IoT FleetWise（下稱「AWS IoT FleetWise」）使用情況的政策，並分別適用於每個使用 AWS IoT FleetWise 之帳戶。本 SLA 條款如與 [AWS 客戶協議](#) 或規範您使用本公司服務情況之其他協議（下稱「本協議」）條款相互牴觸者，應以本 SLA 之條款及條件為準，但僅限於該等相牴觸範圍事項。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 將盡商業上合理努力，為每個 AWS 區域提供 AWS IoT FleetWise，並於任何每月帳單週期內，達到下表所訂之每月正常運行時間百分比（下稱「服務承諾」）。

AWS IoT FleetWise 如未能達到服務承諾，您有資格獲得下述服務抵免額。

## 服務抵免額

服務抵免額是依照在未能達成服務承諾的每月帳單週期內，在受影響的 AWS 區域所支付的 AWS IoT FleetWise 總費用的特定百分比計算，如下列附表所示：

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套用於您未來應支付的 AWS IoT FleetWise 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的服務抵免額發放至您用來支付的信用卡。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。除本協議另有規定外，對於我們提供 AWS IoT FleetWise 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，您可以採取之唯一救濟方式，便是依本 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](#)，提交索賠主張。若要符合抵免資格，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. 您申請服務抵免額的帳單週期及 AWS 區域，以及該 AWS 區域在帳單週期內每月正常運行時間百分比及具體日期、時間及該 AWS 區域在整個計費週期內每 5 分鐘區間 可用性不到 100% 的可用性；和
3. 您的申請記錄，其中記載相關錯誤以及證實您所聲稱的中斷情況（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）。

若此等申請的每月正常運行時間百分比經本公司確認少於服務承諾，則本公司將於提出申請月份的下一個帳單週期內，將服務抵免額發放給您。未能提供上述要求的和其他資訊時，您便失去獲得服務抵免額的資格。

## AWS IoT FleetWise SLA 除外事項

服務承諾不適用下列因素造成 之任何 AWS IoT FleetWise 不可用、暫停或終止情事，或其他任何 AWS IoT FleetWise 效能問題：(i) 由超出 我們可合理控制範圍之因素所導致者，包括任何不可抗力事件、 網際網路存取情形，或超出 AWS IoT FleetWise 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 [AWS IoT FleetWise 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者；或 (v) 因 我們依據 本協議暫停或終止您使用 AWS IoT FleetWise 之權利所引起 者（統稱為「AWS IoT FleetWise 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 使用的因素，則本公司可 自行決定是否就 該等因素發放服務抵免額。

## 定義

- 「可用性」係指在每 5 分鐘區間內，AWS IoT FleetWise 所處理請求並未因錯誤而失敗的百分比。如果您在任何 5 分鐘區間內未提出任何請求，則推定該區間具有 100% 可用性。
- 「錯誤」是指任何回傳 500 或 503 錯誤代碼的請求。
- 指定 AWS 區域的「每月正常運行時間百分比」，是以每月帳單週期中所有 5 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 AWS IoT FleetWise 除外事項而直接或間接導致的停機時間。

- 「請求」係指對 [AWS 網站上 AWS IoT FleetWise API 參考文件](#) 所載之 AWS IoT FleetWise API 進行調用。
- 「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。