

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。

AWS Interactive Video Service (IVS) 服務水準協議

最後更新日期：2022 年 5 月 5 日

本 AWS Interactive Video Service（下稱「IVS」）服務水準協議（下稱「SLA」）是規範 IVS（下稱「IVS」）使用情形之政策，且分別適用於使用 IVS 的每個帳戶。若本 SLA 條款與 [AWS 客戶協議](#)或規範您使用本公司服務之情況的其他協議（下稱「協議」）條款有所抵觸，則以本 SLA 之條款及條件為準，但僅限於該抵觸之範圍內。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 應盡商業上合理之努力，於任何每月帳單週期內在每個 AWS 區域提供 IVS 服務而且每月正常運行時間百分比至少達 99.9%（下稱「服務承諾」）。若 IVS 無法達成服務承諾，您有資格獲得下述服務抵免額。

服務抵免額

服務抵免額是按照您在受影響的 AWS 區域，在未能達成服務承諾的每月帳單週期為 IVS 支付之以下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%

本公司僅將使用任何服務抵免額來扣抵您日後應支付的 IVS 款項。我們得經自行斟酌，決定把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任何其他帳戶。除非本協議另有規定，對於本公司提供 IVS 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）。

抵免申請和付款程序

若要獲得服務抵免額，您必須在 [AWS 支援中心開啟案件](#)並提交索賠申請。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) 您申請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內可用性低於 100% 的每個五分鐘區間的具體日期、時間及可用性；以及
- (iii) 您的申請記錄檔，其中記載您主張發生營運中斷情形所涉及之錯誤（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）。

若此等抵免額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，則本公司將於抵免額申請次月的一個帳單週期內，將服務抵免額發放給您。如未能提供前述要求的抵免額申請資訊及其他資訊者，您便失去獲得服務抵免額的資格。

AWS Interactive Video Service SLA 除外事項

服務承諾不適用於符合以下條件之任何 IVS 不可用、暫停或終止的情況，或其他任何 IVS 效能問題：(i) 超出我們合理控制範圍的因素所致者，包括任何不可抗力事件或網際網路存取或超出 IVS 分界點的相關問題；(ii) 因您的任何自願作為或不作為所致者；(iii) 因您未遵循 AWS 網站上 [IVS 使用者指南](#)所載之最佳實務所致者；(iv) 因您的設備、軟體或其他科技所致者；或 (v) 因我們依據本 AWS 協議暫停或終止您使用 IVS 之權利所致者（統稱為「**AWS Interactive Media Service SLA 除外事項**」）。

定義

- 「可用性」是指在每個五分鐘區間內，IVS 所處理的 API 請求並未因錯誤而失敗的百分比。如果您在指定的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」係指任何遭回傳 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」，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之計算不包含因為任何 AWS Interactive Video Service SLA 除外事項而直接或間接導致的停機時間。
- 「請求」是指調用 IVS API 的呼叫或是直接呼叫（如 [IVS API 參考文件](#)所述）。
- 「服務抵免額」係指按上述方式計算的美元抵免額，而且我們可能把服務抵免額發放至符合條件的帳戶。