

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、不一致或相抵觸之處（包括因翻譯延遲所造成者）者，應以英文版本為準。

Amazon Kinesis 服務水準協議

最後更新日期：2024 年 2 月 9 日

本 Amazon Kinesis

服務水準協議（下稱「SLA」）為管理內含服務（列示如下）使用情況之政策，且分別適用於使用內含服務的每個帳戶。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」）條款相抵觸者，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。

內含服務

- Amazon Kinesis Data Streams（下稱「Amazon KDS」）
- Amazon Kinesis Video Streams（下稱「Amazon KVS」）

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，為每個 AWS 區域提供內含服務，且每月正常運行時間百分比至少達 99.9%（下稱「服務承諾」）。若內含服務未能達到服務承諾，則您將有資格獲得下述服務抵免額。

服務抵免額

服務抵免額係依照下表計算，是您在受影響的 AWS 區域針對適用的內含服務，為每月正常運行時間百分比落在下表指定範圍以內的帳單週期所支付的總費用之百分比。

每月正常運行時間百分比

低於 99.9% 但等於或大於 99.0%

低於 99.0% 但等於或大於 95.0%

低於 95.0%

所有服務抵免額僅適用於您未來應支付的內含服務相關款項。經由我們全權決定，可能會把內含服務未達服務承諾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

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、不一致或相抵觸之處（包括因翻譯延遲所造成者）者，應以英文版本為準。

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其他任何帳戶。除非本協議中另有規定，否則對於本公司提供內含服務時任何不可用、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](#)，提出索賠主張。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：

- (i) 主旨行包含「SLA 抵免申請」的詞語；
2. 您索取服務抵免額的帳單週期和 AWS 區域，連同您聲稱內含服務無法使用的每個事件之日期和時間；以及
3. 您的申請記錄檔，其中記載您聲稱內含服務未達服務承諾之事件（該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）。

若適用於該抵免額申請月份的每月正常運行時間百分比，經我們確認少於適用的服務承諾，則我們將在確認您的申請之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 Kinesis SLA 除外事項

服務承諾不適用下列因素造成之任何內含服務不可用、暫停或終止情事，或其他任何內含服務效能問題：(i)

事件起因超出我們可合理控制的範圍，包括任何不可抗力事件、網際網路存取情形、或超出內含服務分界點的相關問題；(ii) 因您的任何作為或不作為所致者；(iii) 因為您的設備、軟體或其他技術所導致者；或 (iv)

因我們依據本協議而暫停或終止您使用內含服務之權利所引起者（統稱為「Amazon Kinesis 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」或「可用」指：
 - 針對 Amazon KDS 及 Amazon KVS：在每個 5 分鐘區間內，您的內含服務帳戶所處理且未顯示錯誤並執行失敗的請求之百分比。如果您在任何 5 分鐘區間內未做任何請求，則推定該區間具有 100% 可用性。

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、不一致或相抵觸之處(包括因翻譯延遲所造成者)者，應以英文版本為準。

- 「錯誤」係指傳回 500 或 503 錯誤代碼的任何請求，如同 AWS 網站上內含服務常見錯誤頁面所述。
- 特定 AWS 區域內「每月正常運行時間百分比」的計算方法如下：
 - 針對 Amazon KDS 及 Amazon KVS：
 - 每月帳單週期內所有 5 分鐘區間當中，適用之內含服務的可用性平均值。

每月正常運行時間百分比的計算排除因任何 Amazon Kinesis SLA 除外事項直接或間接引起之不可用情況。

- 「請求」是客戶發起的動作，是在 AWS 網站上內含服務 API 參考文件中明確列出的內含服務所支援的動作。
- 「服務抵免額」係指按上述方式計算的美元抵免額，而且我們可能將抵免額發放至符合條件的帳戶。