

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 Elemental MediaConnect 服務等級協議

最後更新日期：2022 年 5 月 2 日

本 AWS Elemental MediaConnect 服務等級協議（「SLA」）係規範 AWS Elemental MediaConnect 之使用，並分別適用於每個使用 AWS Elemental MediaConnect 之帳戶。若本 SLA 條款與 AWS 客戶協議或管理您使用本公司服務之其他協議 [下稱「協議」](#) 條款有所牴觸，則以本 SLA 之條款及條件為準，但僅限於此等牴觸之範圍內。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 應盡商業合理努力，為每個 AWS 區域提供 AWS Elemental MediaConnect，並於任何每月帳單週期內，達到至少 99.9% 的每月正常運行時間百分比（下稱「服務承諾」）。AWS Elemental MediaConnect 如無法達成服務承諾者，您有資格獲得下述服務抵免額。

## 服務抵免額

服務抵免額依您支付的下列 AWS Elemental MediaConnect 費用或每月帳單週期的百分比計算，其中指定 AWS 區域每月正常運行時間百分比符合下表所列範圍：

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%

我們會把任何服務抵免額套用於僅您未來應付的 AWS Elemental MediaConnect 款項。經由我們全權決定，可能會將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，對於本公司提供 AWS

Elemental MediaConnect 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

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。如欲符合抵免資格，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) 您主張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，以及在整個帳單週期內，您的 AWS Elemental MediaConnect 流程在該 AWS 區域無法使用的具體日期和時間；
- (iii) 您的記錄檔，證明您的流程在您所聲稱的停機期間無法使用（這些記錄檔中任何機密或敏感性資訊應該移除或以星號替代）。

該抵免額申請的每月正常運行時間百分比如經我們確認少於服務承諾者，我們會在提出抵免額申請當月之後的一個帳單週期內，向您核發服務抵免額。未能提供上述要求的抵免額申請和其他資訊，將失去獲得服務抵免額的資格。

## AWS Elemental MediaConnect 除外事項

服務承諾不適用於符合以下條件之任何 AWS Elemental MediaConnect 的不可用、暫停或終止情形，或其他任何 AWS Elemental MediaConnect 效能問題：(i) 由於超出我們合理控制範圍的因素所造成，包括任何不可抗力事件、網際網路存取問題或超出 AWS Elemental MediaConnect 分界點的相關問題；(ii) 由於您的任何自願行為或不作為所造成；(iii) 由於您未遵循 AWS 網站上 AWS Elemental MediaConnect 使用者指南中所列的最佳實踐所導致；(iv) 由於您的設備、軟體或其他技術所造成；或 (v) 由於我們依據 AWS 協議暫停或終止您使用 AWS MediaConnect 的權利所造成（統稱為「AWS Elemental MediaConnect SLA 除外事項」）。

## 定義

- 特定 AWS Elemental MediaConnect 流程的「每月正常運行時間百分比」透過從 100% 減去該帳單週期內流程無法使用的時間來計算。若您僅於當月部分時間執行某個流程，則假設該流程在未執行的時間段內為 100% 可用。每月正常運行時間百分比的測量排除因任何 AWS Elemental MediaConnect SLA 除外事項所直接或間接導致的停機時間。
- 「每月正常運行時間百分比」是指在特定 AWS 區域內，於特定月份內，您 AWS 帳戶下所有 AWS Elemental MediaConnect 流程的每月正常運行時間百分比的平均值。

- 「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。
- 「不可用」係指正在運行的 **AWS Elemental MediaConnect** 流程無法接收即時傳輸串流影片。