

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 MediaStore 服務等級協議

**最後更新日期： 2022 年 5 月 2 日**

本 AWS Elemental MediaStore 服務等級協議（「SLA」）係規範 AWS Elemental MediaStore 之使用，並分別適用於每個使用 AWS Elemental MediaStore 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 MediaStore，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」）。若發生 AWS Elemental MediaLive 未達成服務承諾的情況，您有資格獲得下述服務抵免額。

## 服務抵免額

服務抵免額是下列依您支付受影響的 AWS Elemental MediaStore 每月帳單週期費用總額的百分比計算，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 MediaStore 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。除本協議另有規定外，對於我們提供 AWS Elemental MediaStore 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，您可以採行之唯一救濟方式為依據本 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

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) 針對您所主張的每起非零錯誤率事件，註明其日期與時間；以及
- (iii) 您的申請記錄檔，其中記載您聲稱發生運行中斷情形之錯誤（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）。

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 MediaStore SLA 除外事項

服務承諾不適用於符合以下條件之任何 AWS Elemental MediaStore 服務不可用、暫停或終止情事，或其他任何 AWS Elemental MediaStore 服務效能問題：(i) 因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相關 AWS Elemental MediaStore 服務分界點的相關問題；(ii) 因您的任何作為或不作為所造成；(iii) 因您未遵循 AWS 網站上 AWS Elemental MediaStore 使用者指南所述的最佳實務所造成的結果；(iv) 因您的設備、軟體或其他技術所造成；或 (v) 因我們依據 AWS 協議暫停或終止您使用 AWS Elemental MediaStore 服務的權利所引起的情況（統稱為「AWS

Elemental MediaStore SLA 除外事項」)。如果影響可用性的因素並非本公司錯誤率計算中使用的因素，則本公司可以自行決定是否基於該等因素發放服務抵免額。

## 定義

- 「錯誤率」係指 (i) 由 AWS Elemental MediaStore 傳回的錯誤數量除以 (ii) 在指定五分鐘區間的請求數。如果您在任何一個 5 分鐘區間內未發出任何請求，該區間則視為有 0% 的錯誤率。我們會以每月帳單週期中每五分鐘區間的百分比計算「錯誤率」。錯誤率的計算不包括直接或間接因任何 AWS Elemental MediaStore SLA 除外事項而造成的錯誤。
- 「錯誤」是指傳回 500 或 503 HTTP 錯誤回應的任何請求。
- 「傳入請求」係指調用 AWS Elemental MediaStore 的入口端點，以便從上游來源傳送媒體片段、清單片段或其他檔案的請求。
- 「每月正常運作時間百分比」的計算方式，是從 100% 中減去指定 AWS 區域在每月帳單週期中每五分鐘區間的平均錯誤率。
- 「原點請求」係指調用 AWS Elemental MediaStore 原點端點，用於請求媒體片段、清單檔案或其他檔案的請求。
- 「請求」係指原點請求或傳入請求。
- 「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。