

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、不一致或相牴觸之處（包括因翻譯延遲所造成者）者，應以英文版本為準。

# Amazon Messaging (SQS、SNS)

## 服務水準協議

最後更新日期：2022 年 5 月 4 日

本 Amazon Messaging

服務水準協議（下稱「SLA」）為內含服務（列示如下）之使用管理政策，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」）條款相牴觸者，應以本 SLA 之條款及條件為準，惟僅限該等相牴觸之處。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 Simple Notification Service (下稱「SNS」)
- Amazon Simple Queue Service (下稱「SQS」)

### 服務承諾

AWS 將盡商業上合理之努力，於任何每月帳單週期內為每個 AWS 區域提供可用的內含服務，而且每月正常運行時間百分比至少 99.9%（下稱「服務承諾」）。若任何內含服務未符合服務承諾，則您有資格獲得下述服務抵免額。

### 服務抵免額

服務抵免額是依您支付適用 AWS

區域的適用內含服務每月帳單週期費用總額的百分比計算，其中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%

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、不一致或相牴觸之處（包括因翻譯延遲所造成者）者，應以英文版本為準。

低於 99.0% 但大於或等於 95.0% 25%

低於 95.0% 100%

我們會將所有服務抵免額用於您未來應支付的內含服務款項。本公司得經自行斟酌，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。服務抵免額不會賦予您向 AWS 請求任何退款或其他付款的權利。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或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；

(ii) 您索取服務抵免額所涉及的帳單週期與 AWS 區域，連同該 AWS 區域在該帳單週期的每月正常運行時間百分比，以及該 AWS 區域在整個帳單週期中每個五分鐘區間發生可用性低於 100% 之具體日期、時間及可用性；

(iii) 您的申請記錄檔，其中記載您聲稱發生服務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）。

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。

## Messaging SLA 除外事項

服務承諾不適用於符合以下條件之任何內含服務不可用、暫停或終止之情況，或任何其他內含服務效能問題：(i)

超出本公司合理控制範圍之因素所造成者，包括任何不可抗力事件或網際網路存取，或超出該適用內含服務分界點的相關問題；(ii)

因您的任何自願作為或不作為所致者（如：擴充已佈建容量、安全性群組或 VPC 組態或認證設定配置錯誤、停用加密金鑰或使加密金鑰無法存取等）；(iii) 因您未遵守 AWS 網站上適用內含服務的開發者指南中所述之準則和最佳做法所導致者；(iv)

因您的設備、軟體或其他技術所導致者；或(v)

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、不一致或相牴觸之處（包括因翻譯延遲所造成者）者，應以英文版本為準。

因本公司依據協議而暫定或終止您使用該適用內含服務之權利所引起者（統稱為「Messaging SLA 除外事項」）。

如果影響可用性的因素並非本公司每月正常運行時間百分比計算中明確使用的因素，則本公司可以自行決定是否考慮該等因素發放服務抵免額。

## 定義

- 「可用性」係指在每五分鐘區間內，適用內含服務所處理請求並未因錯誤而失敗，且僅與所佈建之內含服務有關的百分比。如果您在任何五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測量排除因任何 Messaging SLA 除外事項（定義請見上文）而直接或間接導致的停機時間。
- 「請求」指的是：
  - SNS：透過直接調用 Publish API 或由獲支援的事件來源觸發，而向 SNS 提出的 API 請求；以及
  - SQS：對 SQS 傳送、接收或刪除 API 的調用。
- 「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。