

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 S3 服務等級協議

最後更新日期：2024 年 3 月 20 日

本 Amazon MQ 服務等級協議 (下稱「SLA」) 係規範 Amazon MQ 服務 (「Amazon MQ」) 使用情形之政策，且分別適用於使用 Amazon MQ 的每個帳戶。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 將盡商業上合理之努力，於任何每月帳單週期內，以至少 99.9% 的每月正常運行時間百分比確保每個主動 / 備援代理或叢集代理 (下稱「服務承諾」) 可用。若主動 / 備援代理或叢集代理不符合服務承諾標準，您將有資格獲得下文所述之服務抵免額。

服務抵免額

服務抵免額是依您支付各主動 / 備援代理或叢集代理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%

我們僅會把任何服務抵免額套用於您未來應付的 Amazon MQ 款項。本公司可以自行決定將發生不可用狀態之帳單週期的服務抵免額發放至您用來支付的信用卡。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 Amazon MQ

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。

如發生任何不可用、未履行或其他故障情形時，您的唯一救濟方式是依本 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](#) 才能提出索賠請求。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.) 您的請求主張所涉及之不可用事件的日期和時間；
- iii.) 每個主動 / 備援代理或叢集代理之代理 ARN；以及
- iv.) 您的申請記錄檔，列明相關錯誤並且能證明您所主張的運行中斷情況 (該等記錄檔中包含的任何機密或敏感資訊均應移除或用星號取代)。

若此等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，則本公司將於收到申請之次月的一個帳單週期內，將服務抵免額發放給您。未能提供上述請求和其他資訊時，您便失去獲得服務抵免額的資格。

Amazon MQ SLA 除外事項

本服務承諾不適用於符合以下條件之 Amazon MQ 之任何不可用、暫停或終止情事，或其他任何 Amazon MQ 效能問題：(i)

逾越我們可合理控制之因素所導致者，包括任何不可抗力事件或網際網路存取情形，或超出 Amazon MQ 分界點的相關問題；(ii)

因您自願的作為或不作為所致 (例如：重新啟動代理、錯誤配置安全群組、VPC 設定或憑證設置、代理容量不足、停用加密金鑰或使加密金鑰無法存取等)；(iii)

因屬於微型類別或其他具有類似 CPU 和記憶體資源限制的代理類別所致；(iv) 因您未遵循 AWS 網站上《Amazon MQ 開發人員指南》中所載之 [基本操作指南](#) 所致；(v)

因底層代理引擎軟體導致代理反覆崩潰或代理無法執行所致；(vi)

因您的設備、軟體或其他技術問題所致；或 (vii) 因我們依據協議暫停或終止您使用 Amazon MQ 之權利所致 (統稱為「Amazon MQ SLA 除外事項」)。

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。

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

- 「主動 / 備援代理」係指 Amazon MQ 代理，其 ACTIVE_STANDBY_MULTI_AZ 參數設為「true」。
- 「叢集代理」係指 Amazon MQ 代理，其 CLUSTER_MULTI_AZ 參數設為「true」。
- 特定主動 / 備援代理或叢集代理的「每月正常運行時間百分比」的計算方式，是從 100% 中扣除該主動 / 備援代理或叢集代理在每月帳單週期內處於「不可用」狀態的 1 分鐘間隔所佔的百分比。若您僅在該月份部分時間內啟用主動 / 備援代理或叢集代理，則在當月該代理未啟用的時間內，將假設其可用性為 100%。每月正常運行時間百分比測量排除因任何 Amazon MQ 除外事項而直接或間接導致的停機時間。
- 「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」係指在 1 分鐘間隔內，所有連線至正在執行的主動 / 備援代理或叢集代理的請求均失敗。