

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），應以英文版本為準。

# Amazon EventBridge 服務水準級協議

最後更新日期：2022 年 5 月 2 日

本 Amazon EventBridge 服務水準協議（下稱「SLA」）係規範 Amazon EventBridge（下稱「EventBridge」）使用情形之政策，並分別適用於每個使用 EventBridge 的帳戶。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。

## 服務承諾

AWS 應盡商業合理努力，於任何每月帳單週期內，為每個 AWS 區域提供 EventBridge 服務，且每月正常運行時間百分比至少達 99.99%（下稱「服務承諾」）。EventBridge 如未符合服務承諾，您有資格獲得下述服務抵免額。

## 服務抵免額

服務抵免額係按照您在每月帳單週期內為受影響 AWS 區域的 EventBridge 所支付之總費用中，以未符合服務承諾之百分比做計算，如下表所示：

每月正常運行時間百分比	服務抵免百分比
低於 99.99% 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%

我們僅會把服務抵免額用於扣抵您日後應支付的 EventBridge 款項。經由我們全權決定，可能會把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。除本協議另有規定外，對於我們提供 EventBridge 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。如欲符合抵免額資格，我們必須在事件發生後第二個帳單週期結束前收到抵免額申請，且必須包括以下資訊：

- (i) 主旨行包含「SLA 抵免申請」的詞語；
- (ii) 您索取服務抵免額的帳單週期及 AWS 區域，以及該 AWS 區域在帳單週期內每月正常運行時間百分比，及在整個帳單週期內該 AWS 區域中每 5 分鐘區間內可用性不足 100% 的具體日期、時間及可用性；和
- (iii) 您的申請記錄檔，其中記載您聲稱發生營運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作時間百分比如經我們確認少於服務承諾者，我們會在抵免額申請提出月份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，您便失去獲得服務抵免額的資格。

## Amazon EventBridge SLA 除外事項

本服務承諾不適用於符合以下條件之 EventBridge 之任何不可用、暫停或終止情事，或其他任何 EventBridge 效能問題：(i) 由超出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 EventBridge 分界點的相關問題；(ii) 因您的任何作為或不作為所致者（例如：安全組配置錯誤、VPC 配置或憑證設定、停用加密金鑰或使加密金鑰無法存取等）；(iii) 因您未遵循 AWS 網站上 EventBridge 文件所描述的指南和最佳做法所致者；(iv) 因您的設備、軟體或其他技術所導致；或 (v) 因我們依據本協議暫停或終止您使用 EventBridge 之權利所導致者（統稱為「EventBridge 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明確使用的因素，則本公司可自行決定考慮該等因素來發放服務抵免額。

## 定義

- 「可用性」係指在每五分鐘區間內，EventBridge 所處理請求並未因錯誤而失敗的百分比。如果您在任何五分鐘區間內未做任何請求者，則推定該區間具有 100% 可用性。

- 「錯誤」係指任何回傳 500 或 503 錯誤碼的請求。
- 指定 AWS 區域的「每月正常運行時間百分比」，係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 EventBridge SLA 除外事項而直接或間接導致的停機時間。
- 「請求」係指叫用 EventBridge API。
- 「服務抵免額」係指按上述方式計算的美元抵免額，且我們可能把抵免額發放至符合條件的帳戶。