

以下譯文僅作參考之用。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 IoT Core 服務等級協議

最後更新日期：2022 年 5 月 5 日

本 AWS IoT Core 服務水準協議（下稱「SLA」），係規範 AWS IoT Core 使用情形之政策，且分別適用於使用 AWS IoT Core 的各個帳戶。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。

服務承諾

AWS 應盡商業合理努力，為每個 AWS 區域提供 AWS IoT Core，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 IoT Core 如未能達成服務承諾，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 AWS IoT Core 所支付之總費用中，計算每月正常運行時間百分比未能符合下表所訂範圍者：

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%

我們僅會把任何服務抵免額用於扣抵您未來因使用 AWS IoT Core 而應付款項。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 IoT Core 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，以及該 AWS 區域在整個帳單週期期間，每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，其中記載您主張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 IoT Core SLA 排除事項

服務承諾不適用於 AWS IoT Core 的任何不可用、暫停或終止，或任何其他 AWS IoT Core 效能問題：(i) 由我們合理控制範圍之外的因素造成者，包括任何不可抗力事件或 AWS IoT Core 分界點以外的網路存取或相關問題；(ii) 因您自願採取或不採取任何行動而導致者（例如，擴大預先配置容量，錯誤配置安全性群組，VPC 設定或憑證設定，停用憑證，或使憑證無法存取等）；(iii) 由於您控制的系統容量或可用性問題而導致者（例如，規則引擎行動目標或設備訊息佇列等容量不足）；(iv) 由於您未遵循 AWS 網站上 AWS IoT Core 開發人員指南中所述最佳實務而導致者；(v) 由您的設備、軟體或其他技術所導致者；(vi) 因超出 AWS 網站文件中規定的 AWS IoT Core 服務限制而導致者；或 (vii) 因我們根據協議暫停或終止您使用 AWS IoT Core 權利所導致者（統稱「AWS IoT Core SLA 排除事項」）。

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 5 分鐘區間內，AWS IoT Core 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提出任何請求，則推定該區間具有 100% 可用性。
- 「錯誤」係指：
 - 任何回傳 500 或 503 錯誤代碼的請求。
 - 設備無法使用重試和指數退避的最佳實務連接到 AWS IoT Core；

- 入站的 MQTT 發布訊息（從客戶端到服務）以 QoS1（「至少一次」）發布，但服務未確認（PUBACK）；
- 入站的 MQTT 發布訊息（從客戶端到服務），其主題由規則訂閱，不會觸發該規則；或者
- 出站的 MQTT 發布訊息（從服務到客戶端）在請求後一小時內未傳遞到永久連線的客戶端，且未成功訂閱該訊息的主題（此類請求和錯誤均視為發生在一小時時段結束後的五分鐘內）。
- 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 AWS IoT Core 除外事項而直接或間接導致的停機時間。
- 「請求」是調用 IoT HTTP API 或透過 MQTT 或 Websockets 發送或接收訊息。
- 「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。