

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 MediaLive 服務等級協議

最後更新日期： 2022 年 5 月 2 日

本 AWS Elemental MediaLive 服務等級協議（「SLA」）係規範 AWS Elemental MediaLive 之使用，並分別適用於每個使用 AWS Elemental MediaLive 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 MediaLive，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 MediaLive 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 MediaLive 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 MediaLive 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) 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內，您的 AWS Elemental MediaLive 頻道不可用的具體日期和時間。
- (iii) 您的記錄檔，其中記載您聲稱發生運行中斷情形的錯誤（這些記錄檔所包含的任何機密或敏感性資訊，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 MediaLive SLA 除外事項

服務承諾不適用於符合以下條件之任何 AWS Elemental MediaLive 之不可用、暫停或終止情事，或其他任何 AWS Elemental MediaLive 效能問題：(i) 因超出我們合理掌控範圍的因素所造成，包括任何不可抗力事件、網際網路存取問題或超出 AWS Elemental MediaLive 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 MediaLive 使用者指南所述的最佳實務做法所導致的結果；(iv) 因您的設備、軟體或其他技術所造成；或 (v) 基於我們依據協議暫停或終止您使用

AWS Elemental MediaLive 權利所導致的情況（統稱為「AWS Elemental MediaLive SLA 除外事項」）。

定義

- 對於特定的 AWS Elemental MediaLive 通路，「通路每月正常運行時間百分比」透過從 100% 中扣除該通路在每月帳單週期內不可用的時間來計算。如果您僅在當月的部分時間執行該通路，則假設在當月未執行該通路的時間，您的通路為 100% 可用。通路每月正常運行時間百分比的測量排除因任何 AWS Elemental MediaLive SLA 除外事項所直接或間接導致的停機時間。
- 「每月正常運行時間百分比」係指在特定 AWS 區域內，您 AWS 帳戶下所有通路在特定月份的通路每月正常運行時間百分比的平均值。
- 「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」係指即使已提供有效的輸入訊號，AWS Elemental MediaLive 通路的兩個處理管道均未產生輸出。