

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 Managed Streaming for Apache Kafka (MSK) 服務等級協議

最後更新日期：2022 年 5 月 19 日

本Amazon Managed Streaming for Apache Kafka (下稱「Amazon MSK」) 服務等級協議 (下稱「SLA」) 係規範Amazon MSK Multi-AZ部署使用情形的政策，並且分別適用於使用Amazon MSK的各個帳戶。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 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MSK Multi-AZ部署服務，並提供下文所述之每月正常運行時間百分比 (下稱「服務承諾」)。若MSK Multi-AZ部署無法達成服務承諾，則您有資格獲得下述服務抵免額。

服務抵免額

服務抵免額依據您於每月帳單週期內，於受影響 AWS 區域中為 Amazon MSK Multi-AZ 部署支付之總費用，按該 AWS 區域在該帳單週期內之每月帳單週期正常運行時間百分比所對應的抵免比例計算如下表。

| 每月正常運行時間百分比 | 服務抵免百分比 |
|-----------------------|---------|
| 低於 99.9% 但等於或大於 99.0% | 10% |
| 低於 99.0% 但等於或大於 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原本應付的Amazon MSK款項。經由我們全權決定，可能會把Amazon MSK未達服務承諾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任何其他帳戶。除非本協議中另有規定，對於本公司提供Amazon MSK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)。

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。

抵免申請和付款程序

若要獲得服務抵免, 您必須在[AWS 支援中心開啟案件](#)提交索賠。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:

1. 主旨行包含「SLA 抵免申請」的詞語;
2. 您申請服務抵免額所涉及之每月帳單週期及 AWS 區域, 並附上該 AWS 區域內於整個每月帳單週期中每個五分鐘區間內可用性低於 100% 之具體日期、時間及可用程度;
3. 您的申請記錄檔, 其中記載您聲稱 MSK Multi-AZ 部署未達服務承諾之事件 (該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)。
4. 每個受影響集群的 Amazon MSK 集群 ARN 或每個受影響連接器的連接器 ARN。

若適用於該抵免額申請月份的每月正常運行時間百分比, 經我們確認少於適用的服務承諾, 則我們將在確認您的申請之月份後的一個帳單週期內, 向您發放服務抵免額。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。

Amazon MSK SLA 除外事項

服務承諾不適用於下列任何因 Amazon MSK 不可用、暫停或終止, 或任何其他 Amazon MSK 效能問題所導致之問題: (i) 因超出我們合理控制範圍的因素所導致者, 包括任何不可抗力事件, 或 Amazon MSK 分界點以外的網際網路存取或相關問題; (ii) 因您之任何作為或不作為所導致者; (iii) 因您未遵循 [Amazon MSK 使用者指南](#) 所載之基本操作指示所導致者 (例如: 過度加載一個或多個代理至無法運行者、使用過多分區、容量不足等); (iv) 因您的設備、軟體或其他科技所導致; (v) 因未使用 Multi-AZ 部署所導致者; (vi) 因我們依據本協議暫停或終止您使用 Amazon MSK 之權利所引起者; 或 (vii) 因底層 Apache Kafka 或 Apache Zookeeper 引擎軟體導致請求失敗而引起者 (統稱為「Amazon MSK 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使用的因素, 則本公司可自行決定是否就該等因素發放服務抵免額。

定義

- 「可用性」係指分別對於 Amazon MSK 的配置集群、無伺服器集群及連接器 Multi-AZ 部署計算每五分鐘區間內由您的 Amazon MSK 帳戶所處理的所有請求中未發生錯誤的請求百分比。
如果您在指定的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 Amazon MSK API 請求返回 AWS 網站「Amazon MSK 常見錯誤」頁面所述之 500 或 503 錯誤碼, 任何 Apache Kafka API 請求返回錯誤碼 2、8、9、15、56、72, 或於重試後返回 Apache Kafka

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。

網站 (https://kafka.apache.org/protocol.html#protocol_error_codes) 所述 19 和 20 錯誤代碼之請求。

- 「每月正常運行時間百分比」, 係在指定 AWS 區域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的計算排除因任何 Amazon MSK SLA 除外事項直接或間接引起之不可用情況。
- 「請求」係指客戶發起的一種行動, 其類型於 AWS 網站之 Amazon MSK 使用者文件 (<https://docs.aws.amazon.com/msk/1.0/apireference/index.html>) 及 Apache Kafka 網站之「Apache Kafka 參考文件」 (<https://kafka.apache.org/documentation/>) 中明確列出, 且由 Amazon MSK 支援。
- 「服務抵免額」係指按上述方式計算的美元抵免額, 而且我們可能將抵免額發放至符合條件的 Amazon MSK 帳戶。
- 「Multi-AZ Deployment」意為：
 - 對於 Amazon MSK 配置集群而言, 係指 Apache Kafka 主題的副本係數至少為二, 且同一個 Apache Kafka 主題的分區副本分佈於不同 AWS 可用區而非主副本所在之同個 Apache Kafka 主題。
 - 對於 Amazon MSK 連接器而言, 係指於不同 AWS 可用區中運行之 Kafka Connect workers 及任務。
 - 對於 Amazon MSK 無伺服器集群而言, 則指所有集群。