

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。

Amazon CloudSearch 服務等級協議

最後更新日期：2022 年 5 月 5 日

本 Amazon CloudSearch 服務等級協議（下稱「SLA」），係規範 Amazon CloudSearch（下稱「CloudSearch」）使用情形的政策，並且分別適用於使用 Amazon CloudSearch 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」）條款有相互抵觸者，應以本 SLA 之條款及條件為準，惟僅限該等相抵觸之處。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 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讓每個多可用區域的 CloudSearch（下稱「服務承諾」）可用。CloudSearch 如無法達成服務承諾者，您有資格獲得下述服務抵免額。

服務抵免額

服務抵免額按您在帳單週期內針對未達服務承諾的多可用區域支付費用的百分比計算，具體如下表所示。

每月正常運行時間百分比	服務抵免百分比
低於 99.9% 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%

我們僅會把服務抵免額用於扣抵您日後應支付的 CloudSearch 款項。我們得經自行斟酌，決定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。只有在適用每月帳單週期的人帳金額超過 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 CloudSearch 如發生任何不可用、未履行或其他故障情事時，您的唯一救濟方式，便是依本 SLA 條款獲得服務抵免額（若符合資格）。

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](#) 才能提出請求主張。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；

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。

- (ii) 您的請求主張所涉及之不可用事件的日期和時間；
- (iii) 受影響的多可用區域名稱和 AWS 區域；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，則本公司將於申請次月的一個帳單週期內，將服務抵免額發放給您。未能提供上述規定的請求和其他資訊時，您便失去獲得服務抵免的資格。

Amazon CloudSearch SLA 除外項目

本服務承諾不適用於符合以下條件之任何 CloudSearch 之不可用、暫停或終止情事，或其他任何 CloudSearch 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 CloudSearch 分界點的相關問題；(ii) 因您或第三方的任何作為或不作為所致者；(iii) 多可用區域上使用的 CloudSearch 版本不支援的操作導致的結果；(iv) 您未遵循 AWS 網站上的 CloudSearch 常見問題中描述的[最佳實務](#)所導致者；或 (v) 因您使用屬於非最新版本 CloudSearch 的 CloudSearch 區域或 API 而產生的結果 (vi) 由您的設備、軟體或其他科技導致的結果；或 (vii) 由於我們根據本協議暫停或終止您使用 CloudSearch 之權利所導致者（統稱為「CloudSearch SLA 除外項目」）。

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

- 多可用區域的「每月正常運行時間百分比」係按以下方式計算：100% 減去多可用區域發生「不可用」情事的 5 分鐘時間間隔數量在每月帳單週期內的所占百分比。如果您僅在當月的部分時間運行該多可用區域，則您的多可用區域在當月未運行的部分時間內將視為 100% 可用。每月正常運行時間百分比測量排除因任何 CloudSearch SLA 除外項目而直接或間接導致的停機時間。
- 「多可用區域」係指多可用區域參數設定為真的 CloudSearch 區域。
- 「不可用的」及「不可用」係指在連續 5 分鐘間隔內，對執行中的多可用區域發出的所有請求均失敗且顯示錯誤的情形。如果您在指定的 5 分鐘區間內未做任何請求者，則推定該區間具有 100% 可用性。
- 「請求」係指按 AWS 網站上 [CloudSearch 文件](#)所述，由客戶發起的上傳操作或搜尋作業。
- 「錯誤」係指任何回傳 500 或 503 錯誤碼的請求。
- 「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。