

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 Glue 服務水準

最後更新日期：2022 年 5 月 2 日

本AWS Glue 服務水準協議（下稱「SLA」）為內含服務（列示如下）之使用管理政策，且分別適用於使用內含服務的每個帳戶。本 SLA 條款如與 [AWS 客戶協議](#)或規範您使用本公司服務情況之其他協議（下稱「本協議」）條款相互牴觸者，應以本 SLA 之條款及條件為準，但僅限於該等相牴觸範圍事項。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。

內含服務

- AWS Glue Studio、AWS Glue Crawlers、AWS Glue Data Catalog、AWS Glue Schema Registry 及 AWS Glue ETL（下稱「Glue ETL 服務」）
- AWS Glue DataBrew（下稱「Glue DataBrew」）

服務承諾

AWS 應盡商業上合理之努力，於任何每月帳單週期內，為每個AWS 區域提供內含服務，且每月正常運作時間百分比至少達 99.9%（下稱「服務承諾」）。若內含服務未能達到服務承諾，則您將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，在受影響的 AWS 區域使用適用之內含服務所支付的總費用中，該AWS區域每月正常運作時間百分比未符合下表所訂範圍的百分比：

每月正常運作時間百分比	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%

所有服務抵免額僅適用於您未來應支付的內含服務相關款項。經由我們全權決定，可能會把服務抵免額，發放至您用於支付內含服務未達服務承諾之帳單週期的信用卡。服務抵免

額不會賦予您向 **AWS** 請求任何退款或其他付款的權利。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。除非本協議中另有規定，否則對於本公司提供內含服務時任何不可用或無法履行或其他故障之狀況，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；
- (ii) 您索取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作時間百分比，以及該 **AWS** 區域在整個帳單週期中每個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) 您的申請或作業執行記錄檔，其中記載您主張發生之中斷錯誤（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）。

若該抵免額申請的每月正常運作時間百分比，經我們確認低於服務承諾，則我們會在抵免額申請該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。

AWS Glue SLA 除外事項

本服務承諾不適用於符合以下情況之任何內含服務不可用、暫停或終止的情事，或其他任何內含服務效能問題：(i) 事件起因超出我們可合理控制的範圍，包括任何不可抗力事件或網際網路存取情形，或超出內含服務分界點的相關問題；(ii) 因您的任何自願作為或不作為所致者；(iii) 因您未遵循 **AWS** 網站上 [AWS Glue 文件](#) 所載之建議所導致之結果；(iv) 因您的設備、軟體或其他技術所致；或 (v) 因我們依據本協議而暫停或終止您使用內含服務之權利所導致者（統稱為「**AWS Glue SLA 除外事項**」）。如果影響可用性的因素並非本公司每月正常運作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**」係指在每個 5 分鐘區間內，內含服務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**」係指任何請求傳回 500（內部錯誤）或 503（服務無法使用）錯誤代碼。
- 「**作業執行可用性**」：
 - 若為 **Glue ETL 服務**，作業執行可用性係以每五分鐘為間隔計算，計算方式為透過 **StartJobRun** 或 **StartTrigger** API 預定執行或按需執行的 **Glue ETL 服務** 作業執行次數中，未導致失敗的百分比。若在特定五分鐘間隔內未預定或觸發執行任何 **Glue ETL 服務** 作業，則視該時間間隔為 100% 可用。
 - 若為 **Glue DataBrew**，作業執行可用性係以每五分鐘為間隔計算，計算方式為透過排程預定執行或按需執行的 **Glue DataBrew** 作業執行次數中，未導致失敗的百分比。若在特定五分鐘間隔內未預定或啟動執行任何 **Glue DataBrew** 作業，則視該時間間隔為 100% 可用。
- 「**失敗**」指任何 **Glue ETL 服務** 作業執行或 **Glue DataBrew** 作業執行（視適用情形而定）傳回錯誤訊息「資源不可用」的情形。
- 「**Glue DataBrew 作業執行**」指執行作業流程，該作業包含執行資料集之配方或分析作業所需的業務邏輯。**Glue DataBrew** 作業執行由排程啟動。
- 「**Glue ETL 服務作業執行**」指執行作業流程，該作業包含執行資料擷取、轉換及載入（**ETL**）所需的業務邏輯，並由轉換指令碼、資料來源及資料目標所組成。**Glue ETL 服務** 作業執行由可預定的觸發器或事件觸發器啟動
- 特定 **AWS** 區域之「每月正常運作時間百分比」係於每月帳單週期內，依以下兩者較低值計算：(a) 該帳單週期內所有五分鐘間隔之內含服務 **API** 可用性平均值，或 (b) 該帳單週期內所有五分鐘間隔之內含服務作業執行可用性平均值。每月正常運作時間百分比測量排除因任何 **AMG SLA** 除外事項而直接或間接導致的停機時間。
- 「**請求**」是指：
 - 若為 **Glue ETL 服務**，係指調用任何 **Glue ETL 服務 API**。
 - 若為 **Glue DataBrew**，係指調用任何 **Glue DataBrew API**。
- 「**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帳戶。