

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 Lake Formation Row-level Security, Governed Tables and Storage Optimization 服務水準協議

最後更新日期：2021 年 11 月 30 日

本 AWS Lake Formation Row-level Security, Governed Tables, and Storage Optimization 服務水準協議（下稱「SLA」）係規範 AWS Lake Formation Row-level Security, Governed Tables, and Storage Optimization 功能（下稱「RGS 功能」）使用情況的政策，並分別適用於每個使用 RGS 功能之帳戶。

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。

服務承諾

AWS 將盡商業上合理之努力，在任何每月帳單週期內，在各 AWS 區域內，依下表所示之每月正常運行時間百分比提供可用的 RGS 功能（下稱「服務承諾」）。若 RGS 功能未符合服務承諾，則您有資格獲得下述服務抵免額。

服務抵免額

服務抵免額是依受影響的 AWS 區域中未能符合服務承諾之每月帳單週期，針對 RGS 功能所支付之總費用的百分比計算，如下表所示：

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套用於您未來應支付的 RGS 功能款項。經由我們全權決定，可能會把發生不可用事件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，否則對於本公司提供

RGS 功能 時任何不可用、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 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：

1. 主旨行包含「**SLA 抵免申請**」的詞語；
2. 您申請服務抵免額的帳單週期及 **AWS** 區域，以及該 **AWS** 區域在帳單週期內每月正常運行時間百分比及具體日期、時間及該 **AWS** 區域在整個計費週期內每 5 分鐘區間可用性不到 100% 的可用性；和
3. 您的申請記錄，其中記載相關錯誤以及證實您所聲稱的中斷情況（這些記錄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，則本公司將於提出申請月份的下一個帳單週期內，將服務抵免額發放給您。未能依 上述要求提出申請 和提供其他資訊者 ，將 失去獲得服務抵免額的資格。

AWS Lake Formation Row-level Security, Governed Tables, and Storage Optimization **SLA 除外事項**

服務承諾不適用下列因素造成之任何 **RGS 功能** 不可用、暫停 或終止情事 ，或其他任何 **RGS 功能** 效能問題 ：(i) 由超出我們可 合理控制範圍的因素所導致者 ，包括任何不可抗力事件、 網際網路存取問題或超出 **RGS 功能分界點** 的 相關問題；(ii) 因您或任何第三方的任何 作為或不作為所致者（ 如：調整預配置容量、錯誤配置安全性群組、VPC 配置或憑證設定、停用 加密金鑰或使加密金鑰無法存取 等）；(iii) 因您未遵循 **AWS** 網站上 **RGS 功能** [文件](#) 中所述之指南與最佳做法 所致者；(iv) 因您的設備 、軟體或其他技術及 /或第三方設備、輸入、軟體或其他技術 （但不包括在我們直接控制範圍內之第三方設備）所致者；或 (v) 因我們 依據本協議暫停 或終止您使用 **RGS 功能** 之權利所引起者 （合稱「 **RGS 功能 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」以 每 5 分鐘區間計算，以 RGS 功能 處理非因錯誤而失敗且僅與 RGS 功能 相關的請求 百分比。如果您在任何 5 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」是指任何回傳 500 或 503 錯誤代碼的請求。
- 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 5 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之計算，不包含因 AWS Lake Formation Row-level Security, Governed Tables, and Storage optimization SLA 除外事項直接或間接導致之停機時間。
- 「請求」係指 直接呼叫 調用 API 或由受支援事件來源觸發而調用 RGS 功能。RGS 功能 調用 API 呼叫 包括下列內容：StartQueryPlanning、GetWorkUnits、GetWorkUnitResults、StartTransaction、CancelTransaction、ExtendTransaction、DescribeTransaction、ListTransactions、UpdateTableStorageOptimizer 及 ListTableStorageOptimizers。
- 「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。