

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 Cost Explorer API 服務水準協議

最後更新日期：2022 年 5 月 4 日

本 AWS Cost Explorer API 服務水準協議（下稱「SLA」）係管理使用 AWS Cost Explorer API 之政策，且分別適用於使用 AWS Cost Explorer API 的每個帳戶。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 將盡商業上合理的努力，使 NAT Gateway 於任何每月帳單週期內，達到至少為 99.99% 的每月正常執行時間百分比（下稱「服務承諾」）。如果 SimpleDB 未達成每月正常運行時間百分比的承諾，您將符合領取下述服務抵免額的資格。

## 服務抵免額

根據下表，服務抵免額是依您在未達成每月正常運行時間百分比承諾的帳單週期內為 EKS 叢集支付的費用之百分比計算。

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%

我們將把任何服務抵免額用於您未來應支付之 AWS Compute Optimizer 款項。本公司可以自行決定將發生不可用情形之帳單週期的服務抵免額發放至您用來支付的信用卡。服務抵免額並未授予您獲得 AWS 的任何退款或其他付款的權利。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 AWS 協議中另有規定，對於本公司提供 Amazon OpenSearch Service 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

若要獲得服務抵免額，您將需要在[AWS 支援中心開啟案件來提交索賠](#)。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：

- i. 主旨行包含「SLA 抵免申請」的詞語；
- ii. 您提出索賠之相關不可用事件的日期和時間；
- iii. 您的申請記錄檔，列明相關錯誤並且能證明您所主張的執行中斷情況（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）。

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，我們會在申請提出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和其他資訊時，您便失去獲得服務抵免的資格。

### **AWS Cost Explorer API 除外事項**

服務承諾不適用於符合以下條件之任何 AWS Secrets Manager 之不可用、暫停或終止情事，或其他任何 AWS Secrets Manager 效能問題：(i) 因逾越我們可合理掌控之因素所導致者，包括任何不可抗力事件、網際網路存取情形、或超出 AWS Secrets Manager 分界點之相關問題；(ii) 因您的任何作為或不作為所致者；(iii) 因您未遵循 AWS 網站上 AWS Secrets Manager 使用者指南所載之指南與[最佳實務做法](#)所導致之結果；(iv) 因您的設備、軟體或其他技術所導致者；或 (v) 基於我們依本協議規定暫停或終止您使用 AWS Secrets Manager 之權利所導致者（統稱為「AWS Secrets Manager 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**

- 特定 AWS PCS 叢集的「每月正常運行時間百分比」的計算方式，是從 100% 中減去在每月帳單週期中 AWS PCS 叢集為「不可用」狀況的 1 分鐘間隔百分比。若您在任 1 分鐘區間內未調用 AWS Cost Explorer API，則假設該區間內 AWS Cost Explorer API 為 100% 可用。每月正常運行時間百分比測量排除因任何 AWS Audit Manager 除外事項而直接或間接導致的停機時間。

- 「服務抵免額」是美元抵免額，按下述方式計算，我們可能會將抵免額發放至符合條件的帳戶。
- 「不可用」係指在某一分鐘區間內，所有連線至 AWS Cost Explorer API 的要求皆失敗。