

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 Cognito 服務水準協議

最後更新日期：2022年5月4日

本 Amazon Cognito 服務水準協議(下稱「SLA」)，係規範 Amazon Cognito 使用者集區 Cognito Sync(下稱「Cognito」) 使用情形的政策，並且分別適用於使用 Cognito 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」)條款相互牴觸者，應以本 SLA 之條款及條件為準，惟僅限該等相牴觸之處。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 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 Cognito 服務，且每月正常運行時間百分比至少達 99.999% (下稱「服務承諾」)。若 Cognito 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

服務抵免額是下列依您支付受影響的 Cognito 每月帳單週期費用總額的百分比計算，其中指定 AWS 區域每月正常運行時間百分比符合下表所列範圍：

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的 Cognito 款項。本公司得經自行斟酌，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，對於本公司提供

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、不一致或相抵觸之處(包括因翻譯延遲所造成者)者，應以英文版本為準。

Cognito 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)。

## 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，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) 您主張服務抵免額所涉及的帳單週期與 AWS 區域，連同該 AWS 區域在該帳單週期每月正常運行時間百分比，以及該 AWS 區域在整個帳單週期期間，每五分鐘區間發生可用性低於 100% 之具體日期、時間及可用性；以及
- (iii) 您的申請記錄檔，其中記載您主張發生營運中斷情形所涉及之錯誤(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)。

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，我們會在抵免額申請提出月份後的一個帳單週期內，向您核發服務抵免額。未能提供上述要求的抵免額申請和其他資訊，您便失去獲得服務抵免額的資格。

## Cognito SLA 除外事項

服務承諾不適用於符合以下條件之任何 Cognito 之不可用、暫停或終止情事，或其他任何 Cognito 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 Cognito 分界點之相關問題；(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 Cognito 開發者指南 所載之最佳實務做法所導致之結果；(iv) 因達 Cognito 服務限制導致需要額外恢復時間者；(v) 因您的設備、軟體或其他科技所導致者；或 (vi) 基於我們依本協議規定暫停或終止您使用 Cognito 之權利所導致者(統稱為「Cognito SLA 除外事項」)。

如果影響可用性的因素並非我們每月正常運行時間百分比計算中明確使用的因素，則我們可以自行決定是否基於該等因素發放服務抵免額。

## 定義

- 「可用性」係指在每五分鐘區間內，Cognito 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做任何請求者，則推定該區間具有 100% 可用性。

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。

- 「錯誤」係指 AWS 網站上 AWS [Cognito 常見錯誤](#)中所述的 500 或 503 錯誤碼的請求。
- 指定 AWS 區域的「每月正常運行時間百分比」，係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測量排除因任何 Cognito SLA 除外事項而直接或間接導致的停機時間。
- 「請求」是客戶發起的行動，其類型在 AWS 網站上的 [Cognito API 參考文件](#)中明確列出，由 Cognito 支援。為免疑慮，請求不包括其他產品或服務下列出的行動。
- 「服務抵免額」是按上述方式計算的美元抵免額，且我們可能把抵免額發放至符合條件的帳戶。