

以下譯文僅作參考之用。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 Lookout for Vision 服務等級協議

最後更新日期：2021 年 2 月 24 日

本Amazon Lookout for Vision 服務等級協議（下稱「SLA」），係規範Amazon Lookout for Vision 使用情形之政策，並單獨適用於使用Amazon Lookout for Vision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。

定義

- 「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。
- 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 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測量排除因任何Amazon Lookout for Vision SLA 除外事項而直接或間接導致的停機時間。
- 「可用性」係指在每五分鐘區間內，Amazon Lookout for Vision 所處理請求並未因錯誤而失敗且僅涉及預置 Amazon Forecast 索引的百分比。如果您在任何 5 分鐘區間內未做任何請求，則推定該區間具有 100% 可用性。
- 「請求」係指直接呼叫Amazon Lookout for Vision 文件所載之 Amazon Lookout for Vision API 的功能。
- 「錯誤」係指任何遭回傳 5xx 範圍內的錯誤代碼請求，如：500 或 503。

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Amazon Lookout for Vision 服務，並提供每月正常運行時間百分比（下稱「服務承諾」）。Amazon Lookout for Vision 如未能達成服務承諾，您有資格獲得下述之服務抵免額。

服務抵免額

服務抵免額將根據您在每月帳單週期內為適用 Amazon Lookout for Vision API 支付的費用百分比計算，其中指定 AWS 區域的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

以下譯文僅作參考之用。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。

低於 99.9% 但大於或等於 99%	10%
低於 99.0%	25%
低於 95%	100%

我們僅會把任何服務抵免額套用於您未來應付的Amazon Lookout for Vision 款項。經由我們全權決定，可能會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Amazon Lookout for Vision 時任何不可用或無法履行或無法提供之情形，您可以採用的唯一救濟是依本 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](#)，提出索賠主張。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：

1. 主旨行包含「SLA 抵免申請」的詞語；
2. 您要索取服務抵免額的相關帳單週期與 AWS 區域，連同該 AWS 區域在該帳單週期的每月正常運行時間百分比，以及該 AWS 區域在整個帳單週期期間，於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；
3. 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。

Amazon Lookout for Vision SLA 例外條款

對於任何由以下事由直接或間接導致之 Amazon Lookout for Vision 不可用、中止或終止情形，或其他任何 Amazon Lookout for Vision 效能問題，服務承諾概不適用：(i) 因本公司無法合理控制之因素所致，包括任何不可抗力事件或超出 Amazon Lookout for Vision 分界點的網際網路存取或相關問題；(ii) 因您或第三方任何自願作為或不作為所致（例如：調整預配置容量、錯誤配置安全群組、VPC 配置或憑證設定、禁用加密金鑰或使加密金鑰無法使用等）；(iii) 因您未遵循 AWS 網站上 Amazon Lookout for Vision 文件中所述之基本操作指南所致；(iv) 因您的設備、輸入（包括圖片）、軟體或其他科技和/或第三方設備、輸入、軟體或其他科技（但不包

以下譯文僅作參考之用。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。

括在我們直接控制範圍內之第三方設備) 所致；或 (v) 因本公司依據本協議中止或終止您使用 Amazon Lookout for Vision 之權利所致（合稱「Amazon Lookout for Vision SLA 例外條款」）。

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明確使用的因素，則本公司可自行決定考慮該等因素來發放服務抵免額。