

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），應以英文版本為準。

# Amazon SimpleDB 服務水準協議

最後更新日期：2022 年 5 月 4 日

本 Amazon SimpleDB 服務水準協議（下稱「SLA」），係規範 Amazon SimpleDB（下稱「SimpleDB」）使用情形的政策，並且分別適用於使用 SimpleDB 的各個帳戶。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」）條款有所抵觸，則以本 SLA 之條款及條件為準，但僅限於此等抵觸之範圍內。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 SimpleDB 於任何每月帳單週期內，達到至少 99.9% 的每月正常運行時間百分比（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 SimpleDB 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%

我們只會把所有服務抵免額用於您未來應支付的 SimpleDB 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其他任何帳戶。除非本協議另有規定，對於本公司提供 SimpleDB 如發生任何不可用、無法執行或其他故障情形時，您的唯一救濟方式是依本 SLA 條款獲得服務抵免額（若符合資格）。

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），應以英文版本為準。

## 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. 您提出服務抵免額要求之相關帳單週期與 AWS 區域；以及
- iv. 您的申請記錄檔，列明相關錯誤並證實您聲稱的運行中斷情況（該記錄檔中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，則本公司將於申請次月的一個帳單週期內，將服務抵免額發放給您。您未能按照上述要求提出申請並提供其他資訊時，將失去獲得服務抵免額的資格。

## SimpleDB SLA 除外事項

服務承諾不適用於因以下情況造成 SimpleDB 不可用、暫停或終止之情形，或任何其他 SimpleDB 執行問題：(i) 因超出我們合理控制範圍的因素，包括任何不可抗力事件、網際網路存取或超出 SimpleDB 分界點之相關問題所導致者；(ii) 因您的任何自願作為或不作為所導致者；(iii) 因您未遵循我們在 AWS 網站上發布並不時更新之 SimpleDB 相關技術文件（包括相關開發人員指南）所導致者；(iv) 因您的設備、軟體或其他技術所導致者；或(v) 因我們根據本協議暫停或終止您使用 SimpleDB 的權利所導致者（統稱為「SimpleDB 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

- SimpleDB 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 SimpleDB 為「不可用」狀況的 5 分鐘區間之百分比。如果您僅在當月的部分時間存取 SimpleDB，我們假設當月未存取部分的時間為 100% 可用。每月正常運行時間百分比測量排除因任何 SimpleDB SLA 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。

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），應以英文版本為準。

- 「不可用」和「不可用性」是指在 5 分鐘區間內對 SimpleDB 提出的所有要求都傳回 500 或 503 錯誤碼。