

以下譯文僅供參考。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 Textract 服務等級協議

最後更新日期：2022 年 5 月 5 日

本 Amazon Textract 服務等級協議（下稱「SLA」），係規範 Amazon Textract 使用情形的政策，並且分別適用於使用 Amazon Textract 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。

## 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 Amazon Textract 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 Textract 所處理請求並未因錯誤而失敗且僅涉及預置 Amazon Textract 索引的百分比。如果您在任何五分鐘區間內未提出任何請求，則推定該區間具有 100% 可用性。
- 「請求」是指對 Amazon Textract 文件中列舉之 Amazon Textract API 的調用。
- 「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 Textract 服務，並提供每月正常運行時間百分比（下稱「服務承諾」）。Amazon Textract 如未能達到服務承諾，您有資格獲得下述之服務抵免額。

## 服務抵免額

服務抵免額是下列依您在每月帳單週期支付相關 Amazon Textract API 費用的百分比計算，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	服務抵免額百分比
-------------	----------

以下譯文僅供參考。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。

低於 99.9% 但大於或等於 99%	10%
---------------------	-----

低於 99%	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 Textract 款項。本公司得自行斟酌，將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。服務抵免額不會賦予您向 AWS 請求任何退款或其他付款的權利。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 Textract 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：

- (i) 主旨行包含「SLA 抵免申請」的詞語；
- (ii) 您申請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；
- (iii) 您的申請記錄檔，其中記載您聲稱發生服務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如經本公司確認少於服務承諾者，則本公司將在提出抵免額申請當月之後的一個帳單週期內，將服務抵免額發放給您。未能提供上述要求的抵免額申請和其他資訊，將失去獲得服務抵免額的資格。

## Amazon Textract SLA 除外事項

本服務承諾不適用於任何 Amazon Textract 之不可用、暫停或終止情事，或其他任何 Amazon Textract 效能問題：

- (i) 超出本公司合理控制範圍之因素所造成者，包括任何不可抗力事件或網際網路存取，或超出 Amazon Textract 分界點的相關問題；

以下譯文僅供參考。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。

- (ii) 因您的任何自願行為或不作為所致者（例如：擴充已佈建容量、安全群組或 VPC 組態或認證設定配置錯誤、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 Amazon Textract 文件所述之最佳實務所導致者；
- (iv) 因您的設備、輸入（包括圖像和影片）、軟體或其他技術問題所致者；或者
- (v) 因本公司暫停或終止您依據本協議使用 Amazon Textract 之權利所致者（統稱為「Amazon Textract 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。