

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 機器學習語言服務等級協議

最後更新日期：2023 年 11 月 28 日

本 Amazon 機器學習 (下稱「ML」) 語言服務等級協議 (下稱「SLA」) 係管理使用下列 Amazon ML 語言服務之政策，且分別適用於使用 Amazon ML 語言服務的每個帳戶。若本 SLA 的條款與 [AWS 客戶協議](#) 或管理您使用本公司服務之情況的其他協議 (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。

Amazon ML 語言服務

- Amazon Comprehend
- Amazon Comprehend Medical
- Amazon Lex
- Amazon Polly
- Amazon Transcribe
- Amazon Transcribe Medical
- AWS HealthScribe
- Amazon Translate

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 ML 語言服務 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 ML 語言服務所處理請求並未因錯誤而失敗，且僅與所佈建之 Amazon ML 語言服務 API 有關的百分比。如果您在指定的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。
- 對於每個 Amazon ML 語言服務，「請求」係指呼叫該 Amazon ML 語言服務文件所列之 API。
- 「錯誤」係指任何遭回傳 5xx 範圍內的錯誤代碼請求，如：500 或 503。

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、不一致或相抵觸之處 (包括因翻譯延遲所造成者) 者，應以英文版本為準。

服務承諾

AWS 將盡商業上合理的努力，確保每項 Amazon ML 語言服務在每月帳單週期內於各 AWS 區域達到每月正常運行時間百分比（下稱「服務承諾」）。

若 Amazon ML 語言服務未能達到服務承諾，則您將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在每月帳單週期支付相關 Amazon ML 語言服務 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	服務抵免百分比
低於 99.9% 但大於或等於 99.0%	10%
低於 99.0% 但大於或等於 95.0%	25%
低於 95.0%	100%

我們會將所有服務抵免額用於您未來應支付的適用 Amazon ML 語言服務的款項。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务抵免額，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任何其他帳戶。除非本協議中另有規定，對於本公司提供 Amazon ML 語言服務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）。

抵免申請和付款程序

若要獲得服務抵免，您必須在 [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) 您索取服務抵免額的 Amazon ML 語言服務、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中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；
- (iii) 您的申請記錄檔，其中記載您聲稱發生之中斷錯誤（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）。

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、不一致或相抵觸之處 (包括因翻譯延遲所造成者) 者，應以英文版本為準。

若該抵免額申請的每月正常運行時間百分比，經我們確認低於服務承諾，則我們會在抵免額申請該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 ML 語言服務 SLA 除外事項

服務承諾不適用於符合以下條件之任何 Amazon ML

語言服務不可用、暫停或終止之情況，或任何其他 Amazon ML 語言服務效能問題：

- (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 ML 語言服務分界點的相關問題；
- (ii) 因您的任何自願作為或不作為所致者（如：擴充已佈建容量、安全性群組或 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) 因您未遵守 AWS 網站上相關 Amazon ML 語言服務文件中所述之最佳做法所導致者；
- (iv) 因您的設備、輸入、軟體或其他技術所導致者；或
- (vi) 因本公司依據本協議而暫定或終止您使用 Amazon ML 語言服務之權利所引起者（統稱為「Amazon ML 語言服務 SLA 除外事項」）。

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。