

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 Keyspaces 服務等級協議

最後更新日期：2023 年 5 月 24 日

本 Amazon Keyspaces (適用於 Apache Cassandra) 服務等級協議 (下稱「SLA」) 係規範 Amazon Keyspaces (適用於 Apache Cassandra) (下稱「Keyspaces」) 使用情形之政策，並單獨適用於使用 Security Lake 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。

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 Keyspaces 服務，且每月正常運行時間百分比至少達 (a) 99.99% (若多區域複寫 SLA 適用)，或者 (b) 99.99% (若標準 SLA 適用) (下稱「服務承諾」)。若 Keyspaces 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

服務抵免額是依受影響的 AWS 區域中未能符合服務承諾之每月帳單週期，針對 Keyspaces 所支付之總費用的百分比計算，如下表所示：

	每月正常運行時間百分比	服務抵免百分比
多區域複寫 SLA	低於 99.999% 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%
標準 SLA	低於 99.99% 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%

我們將把任何服務抵免額用於您未來應支付的 Keyspaces 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

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。

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。除本協議另有規定外，對於我們提供 Keyspaces 時所發生之任何不可用或無法履行或其他無法供應之狀況，您可以採行之唯一救濟方式為依據本 SLA 條款獲得服務抵免額（如符合資格者）。

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。如欲符合抵免額資格，我們必須在事件發生後第二個帳單週期結束前收到抵免額申請，且必須包括以下資訊：

- (i) 主旨行包含「SLA 抵免申請」的詞語；
- (ii) 您索取服務抵免額所涉及的帳單週期與 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的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；以及
- (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）。

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。

Keyspaces SLA 除外事項

服務承諾不適用於符合以下條件之任何 Keyspaces 不可用、暫停或終止情事，或其他任何 Keyspaces 效能問題：(i) 因逾越我們可合理掌控的因素所導致者，包括任何不可抗力事件、網際網路存取情形、或超出 Keyspaces 分界點的相關問題；(ii) 由於您的任何作為或不作為所致者（例如：配置容量的增益、安全群組配置錯誤、VPC 配置或憑證設定、停用加密金鑰或使加密金鑰無法存取等）所導致；(iii) 因您未遵循 AWS 網站 Keyspaces 文件所載之指南與最佳實務做法所導致者；(iv) 因您的設備、軟體或其他科技所導致者；或者 (v) 基於我們依本協議暫停或終止您使用 Keyspaces 的權利所導致者（統稱為「Keyspaces SLA 除外項目」）；(vi) 與擴大表格相關活動所產生的結果。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。

定義

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。

- 「可用性」是每間隔 5 分鐘計算，以Keyspaces 處理非因錯誤而失敗且僅與預置的Keyspaces 資源相關的請求的百分比。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。
- 多區域複寫 SLA 可用性計算會考慮 AWS 區域中所有表格的所有請求，以及它們在其他 AWS 區域中的相應副本表。
- 標準 SLA 可用性計算會考慮適用 AWS 區域內所有Keyspaces 表的所有請求。
- 「錯誤」係指導致 1xxx 或 00xx 錯誤代碼的任何請求。
- 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Keyspaces 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[Keyspaces開發人員指南](#) CQL 語言參考文件中明確列出，由Keyspaces 支援。
- 「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。
- 「標準 SLA」係指若您在適用 AWS 區域中的任何Amazon Keyspaces 表不屬於多區域Keyspace，或者若多區域複寫 SLA 本應適用，但您在單一 AWS 區域出現可用性問題時未合理嘗試容錯移轉時適用的服務承諾。