

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），應以英文版本為準。

# Amazon SageMaker 服務水準協議

最後更新日期：2022 年 5 月 4 日

本 Amazon SageMaker 服務水準協議（下稱「SLA」）是規範 Amazon SageMaker 使用情形之政策，根據 AWS

客戶協議或與我們簽署的其他協議之條款，規範您使用我們所提供服務的情形（下稱「本協議」）。此 SLA 分別適用於使用 Amazon SageMaker 的每個帳戶。除非本協議另有規定，本 SLA 須遵守本協議之條款，而專用詞語具有協議中規定之意義。我們有權根據協議變更本 SLA 之條款。

本 SLA 適用於以下 Amazon SageMaker 功能：

- 「線上推論」：Amazon SageMaker InvokeEndpoint API，適用於由超過一個執行個體支援的模型端點。
- 「批次轉換」：Amazon SageMaker Create TransformJob API 與 StopTransformJob API。

## 服務承諾

AWS 將盡商業上合理之努力，於任何每月帳單週期內，為每個 AWS 區域提供 Amazon SageMaker 服務，且達到如下定義的每月正常運行時間百分比（下稱「服務承諾」）。Amazon SageMaker 如未能達到服務承諾，則您將符合資格獲得下述服務抵免額。

## 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。

### • 特定 AWS

區域的「每月正常運行時間百分比」，是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。計算每月正常運行時間百分比時，不包含任何 SageMaker SLA 排除事項（定義如下）所直接或間接導致的停機時間。

• 「可用性」是指在五分鐘區間內，Amazon SageMaker 所處理的請求（定義如下）中，僅與已佈建的 Amazon SageMaker

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），應以英文版本為準。

功能相關且未因錯誤（定義如下）而失敗的百分比。如果您在特定的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：

- 若是線上推論，是指透過直接呼叫 InvokeEndpoint API 來叫用一項 Amazon SageMaker 函數。
- 若是批次轉換，是指直接呼叫 CreateTransformJob 和 StopTransformJob API 來叫用一項 Amazon SageMaker 函數。

•「錯誤」是指回傳 500 或 503 錯誤碼的任何請求。

## 服務抵免額

服務抵免額是依您針對指定 AWS 區域之 Amazon SageMaker

線上推論或批次轉換服務（視情況適用），為其每月正常運行時間百分比符合下表所列範圍的每月帳單週期所支付的下述費用百分比計算：

線上推論：

每月正常運行時間百分比	服務抵免額百分比
低於 99.95% 但大於或等於 99%	10%
低於 99%	25%
低於 95%	100%

批次轉換：

每月正常運行時間百分比	服務抵免額百分比
低於 99.9% 但大於或等於 99%	10%
低於 99%	25%
低於 95%	100%

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），應以英文版本為準。

所有服務抵免額只會用來扣抵您未來應支付的Amazon SageMaker 線上推論或批次轉換（視情況適用）的款項。本公司得自行斟酌，將發生不可用狀況之帳單週期內的服务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款項的權利。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。除非本協議另有規定，對於本公司提供 Amazon SageMaker 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

要獲得服務抵免額，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。未能按照上述要求提出抵免額申請和提供其他資訊者，將失去獲得服務抵免額的資格。

## Amazon SageMaker SLA 排除事項

若符合以下情況，本服務承諾不適用於任何 Amazon SageMaker 之不可用、暫停或終止情事，或其他任何 Amazon SageMaker 效能問題：

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），應以英文版本為準。

(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 SageMaker 分界點的相關問題；

(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 SageMaker 文件所述之最佳實務所導致者；

(iv) 因您的設備、軟體或其他技術所致者；或

因本公司暫停或終止您依據本協議使用Amazon SageMaker 之權利所致者（統稱為「Amazon SageMaker SLA 排除事項」）。

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。