

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。

Amazon EKS 服務水準協議

最後更新日期：2022 年 5 月 4 日

Amazon EKS 服務水準協議（下稱「SLA」）是規範 Amazon Elastic Container Service for Kubernetes（下稱「Amazon EKS」）使用情況的政策，且分別適用於使用 Amazon EKS 的每個帳戶。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「協議」）條款相互牴觸者，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。（注意：AWS Fargate for Amazon EKS 服務水準協議是在 [Amazon Compute 服務水準協議](#) 之內（可能不定時更新）。

服務承諾

AWS 將盡商業合理努力，使 Amazon EKS 叢集的 Kubernetes 端點於任何每月帳單週期內的可用時間，達到至少 99.95% 的每月正常運行時間百分比（下稱「服務承諾」）。如果 Amazon EKS 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 EKS 叢集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 99.95% 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%

我們僅會把任何服務抵免額套用於您未來應付的 Amazon EKS 款項。經本公司全權決定，可能會把發生不可用情況之帳單週期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取得 AWS 任何退款或其他付款之權利。只有在適用每月帳單週期的人帳金額超過 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 EKS 如發生任何不可用、未履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）。

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](#) 才能提出索賠請求。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：

- 主旨行包含「SLA 抵免申請」詞語；

- 您索取服務抵免額的帳單週期與 AWS 區域，連同每個每月正常運行時間百分比與您聲稱之不可用時間明細的日期與時間；
- EKS 叢集以及受影響之 EKS 叢集端點的 AWS 區域；以及
- 您的申請記錄檔，其中記載相關錯誤並且證明您聲稱的服務中斷情況（這些記錄檔包含之任何機密或敏感資訊均應移除或用星號取代）

該抵免額申請的每月正常運行時間百分比如經我們確認少於服務承諾者，我們會在提出申請的月份後的一個帳單週期內向您發放服務抵免額。未能依上述要求提出申請和提供其他資訊者，將失去獲得服務抵免額的資格。

Amazon EKS SLA 除外事項

服務承諾不適用於以下情況造成的 Amazon EKS 不可用、暫停或終止，或任何其他 Amazon EKS 履行問題：(i) 超出我們合理控制範圍的因素所造成，包括任何不可抗力事件或超出 Amazon EKS 分界點以外的網際網路存取或相關問題；(ii) 由於您的任何自願作為或不作為（例如重新啟動叢集、更新叢集版本、更新叢集組態、停用安全性群組、VPC 設定的變更或不當配置等）；(iii) 由開放原始碼協作軟體所引起，導致 EKS 叢集重複當機或無法運作（例如 Kubernetes 原始碼中未記錄的錯誤）；(iv) 因您的設備、軟體或其他技術所造成，或 (v) 因我們根據協議而暫停或終止您使用 Amazon EKS 的權利所造成（統稱為「Amazon EKS 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，則本公司可以酌情決定考慮該等因素來發放服務抵免額。[Amazon Compute SLA](#) 亦涵蓋附加於 EKS 叢集的 EC2 執行個體之可用性。

定義

- 「EKS 叢集」是指由 AWS 執行的 EKS 叢集控制平台。
- 特定 EKS 叢集的「每月正常運行時間百分比」係按以下方式計算：100% 減去 EKS 叢集端點發生「不可用」情形的 5 分鐘區間數量在每月帳單週期內所占百分比。如果您僅在當月的部分時間執行該 EKS 叢集，則我們推定在當月未執行 EKS 叢集的部分時間，您的 EKS 叢集為 100% 可用。測量每月正常運行時間百分比時，排除因任何 Amazon EKS SLA 除外事項而直接或間接導致的不可用時間。
- 「服務抵免額」係指按上述方式計算的美元抵免額，而我們可能把服務抵免額發放至符合條件的帳戶。
- 「不可用」與「不可用性」是指在 5 分鐘區間內，連接到適用 EKS 叢集的 Kubernetes 端點的所有連線請求均失敗。