

以下译文仅供参考。如果本译文与最后更新的英文版本之间存在差异、不一致或冲突（包括由于翻译延误），则以英文版本为准。

AWS Direct Connect 服务水平协议

最后更新日期：2022 年 5 月 19 日

本 AWS Direct Connect 服务水平协议（“SLA”）是管理 AWS Direct Connect 使用的政策，并单独适用于每个使用 AWS Direct Connect 的账户。如果本 SLA 的条款与 AWS 客户协议或您与我们签订的其他适用于您使用我们服务的协议（“协议”）的条款发生冲突，则以本 SLA 的条款和条件为准，但仅限于该等冲突的范围。本 SLA 中使用但未定义的专门术语应具有协议中规定的含义。

SLA

AWS 针对 AWS Direct Connect 作出了三项 SLA 承诺：(1) 管理多站点冗余部署的多站点冗余 SLA；(2) 管理多站点非冗余部署的多站点非冗余 SLA；以及 (3) 管理单个连接的单连接 SLA。

多站点冗余 SLA

当 Direct Connect 配置为使用多站点冗余部署访问端点时，AWS 将尽商业上合理的努力，确保在每个月度账单周期内，每个多站点冗余部署达到下表所示的每月正常运行时间百分比（“多站点冗余 SLA”）：

每月正常运行时间百分比	服务抵扣额度百分比
低于 99.99% 但高于或等于 99.0%	10%
低于 99.0% 但高于或等于 95.0%	25%
低于 95.0%	100%

多站点非冗余 SLA

当 Direct Connect 配置为使用多站点非冗余部署访问端点时，AWS 将尽商业上合理的努

力，确保在每个月度账单周期内，每个多站点非冗余部署达到下表所示的每月正常运行时间百分比（“多站点非冗余 SLA”）：

每月正常运行时间百分比	服务抵扣额度百分比
低于 99.9% 但高于或等于 99.0%	10%
低于 99.0% 但高于或等于 95.0%	25%
低于 95.0%	100%

单连接 SLA

AWS 将尽商业上合理的努力，确保在每个月度账单周期内，每个连接达到下表所示的单连接正常运行时间百分比（“单连接 SLA”）**：

单正常运行时间百分比	服务抵扣额度百分比
低于 95.0% 但高于或等于 92.5%	10%
低于 92.5% 但高于或等于 90.0%	25%
低于 90.0%	100%

** 对于生产工作负载，AWS 不建议使用多站点冗余部署或多站点非冗余部署之外的任何部署方式

服务抵扣额度

服务抵扣额度按照在未达到 SLA（按适用情形）的月度账单周期内，您为出现不可用状况的相关连接所支付的 AWS Direct Connect 端口小时总费用的百分比计算。

任何服务抵扣额度只适用于抵扣您在未来须支付的 AWS Direct Connect 款项。我们可能会自行决定向您的信用卡（即在发生不可用状况的账单周期内，您用来付款的信用卡）发放服务抵扣额度。服务抵扣额度将不会使您有权从 AWS 获得任何退款或其他付款。服务抵扣额度仅在相应月度账单周期的抵扣金额超过一美元 (\$1 USD) 时适用并发放。服务抵扣额度不得转让或应用于任何其他账户。除非协议另有规定，否则对于任何 AWS Direct Connect 不可用、性能不佳的情况，或我们未能提供 AWS Direct Connect 的其他情况，您享有的唯一且排他的救济限于根据本 SLA 的条款获得服务抵扣额度（如符合资格要求）。

抵扣额度申请和支付程序

要获得服务抵扣额度，您必须在 AWS 支持中心[创建问题单](#)，提交申请。您不得合并或组合根据本文件所提供两项或多项 AWS Direct Connect SLA 提出的申请。如果连接用于多个部署且出现不可用状况，就停机时间计算而言，该不可用状况仅可计入其中一个部署。

但是，如果连接被用作多站点冗余部署或多站点非冗余部署的一部分且不可用，则即使部署本身并非不可用，您也有资格享受与该连接相关的单连接 SLA。我们必须在事件发生后的第二个账单周期结束前收到您的申请，并且该申请必须包含针对多站点冗余 SLA、多站点非冗余 SLA 和非冗余 SLA（按适用情形）的以下指定信息：

1. 主题行中的“Direct Connect SLA 抵扣额度申请”字样；
2. 您所申请的每个不可用事件发生的日期和次数；
3. 受影响的连接 ID 以及相应的虚拟接口 ID；
4. 您申请服务抵扣额度的账单周期；以及
5. 记录错误并证实您所述故障的申请日志**

*** 请用星号替换这些日志中的任何机密或敏感信息*

如果我们确认了根据适用 SLA 提出的申请，我们将在确认申请月份后的一个账单周期内向您发放服务抵扣额度。如果您未能按照上述要求提供申请和其他信息，您将失去获得服务抵扣额度的资格。

AWS Direct Connect SLA 例外情况

相应的 SLA 不适用于直接或间接因以下原因造成的任何 AWS Direct Connect 不可用、暂停或终止，或任何其他 AWS Direct Connect 性能问题：(i) 因超出我们合理控制范围的因素（包括任何不可抗力事件或超出 AWS Direct Connect 分界点的相关问题）而导致；(ii) 因您的任何作为或不作为（例如，错误配置安全组、VPC 配置或凭据设置、禁用加密密钥或使加密密钥无法访问等）而导致；(iii) 因您的设备、软件或其他技术而导致；(iv) 因您未遵循 AWS 网站上的 AWS Direct Connect 用户指南中所述的指南而导致；或 (v) 因我们根据协议暂停或终止您使用 AWS Direct Connect 的权利而导致。如果可用性受到我们在计算每月正常运行时间百分比或非冗余正常运行时间百分比（按适用情形）时使用的因素以外的因素影响，则我们在发放服务抵扣额度时可能会酌情考虑这些因素。

此外，SLA 不适用于通过 AWS 合作伙伴网络 (APN) Direct Connect Partner 集成（使用托管连接或托管虚拟接口）所访问的 AWS Direct Connect 服务。SLA 适用于您通过 APN Direct Connect Partner 提供的服务所访问的专用连接，前提是此类专用连接归您的 AWS 账户所有。

定义

- “可用区”和“AZ”是指某个 AWS 区域内由 AWS 区域代码后的字母标识符（例如 us-west-1a）所标识的一个独立位置。
- “连接”是指您 AWS 账户下的 AWS Direct Connect 专用连接。作为链路聚合组加入的端口视为单连接。
- “部署”是指配置为访问同一端点的一个或多个连接的集合。

- “停机时间”是指在一个账单月份内，您的部署或连接（按适用情形）不可用的总累计分钟数。
- “端点”是指已在连接上配置虚拟接口，用于实现完全、独立访问的 **AWS** 服务私有或公共端点。
- “最大正常运行时间”是指在月度账单周期内部署或连接（按适用情形）的部署总分钟数。
- 给定账单月份内多站点冗余部署或多站点非冗余部署的“每月正常运行时间百分比”的计算方式为：部署的最大正常运行时间减去停机时间，再除以最大正常运行时间。每月正常运行时间百分比用以下公式表示：

$$\text{每月正常运行时间 \%} = (\text{最大正常运行时间} - \text{停机时间}) / \text{最大正常运行时间}$$

- 多站点非冗余部署是一种部署方式，它包含至少两个连接，这些连接部署在至少两个不同的 **Direct Connect** 位置，每个位置都配置为访问同一端点。其中，至少有一个 **Direct Connect** 位置与托管该端点的 **AWS** 区域相关联，并且对于私有端点而言，该端点部署在两个或更多可用区中。对于任何多站点非冗余部署，您必须制定[企业支持](#)计划。
- 多站点冗余部署是一种部署方式，它至少包含四个连接，这些连接部署在至少两个不同的 **AWS Direct Connect** 位置，每个位置都配置为访问同一端点，且在这两个 **Direct Connect** 位置中，每个位置部署不少于两个连接。其中，至少有一个 **Direct Connect** 位置与端点所在的 **AWS** 区域相关联，每个连接位于一个独特的 **AWS** 设备上，并且对于私有端点而言，该端点部署在两个或更多可用区中。对于任何多站点冗余部署，您必须制定[企业支持](#)计划，并且已与 **AWS** 解决方案架构师完成“良好架构审查”。
- “服务抵扣额度”是一种美元抵扣额度，以上文所述的方式计算，我们可以将该额度退回符合条件的账户。
- 给定账单月份内某连接的“单连接正常运行时间百分比”的计算方式为：该连接的最大正常运行时间减去停机时间，再除以最大正常运行时间。单连接正常运行时间百分比用以下公式表示：

$$\text{单连接正常运行时间 \%} = (\text{最大正常运行时间} - \text{停机时间}) / \text{最大正常运行时间}$$

- “不可用”或“不可用状况”是指：(i) 对于给定部署，在至少连续 120 秒时间内，完全无法通过该部署中的所有连接向相关端点发送数据或从相关端点接收数据；(ii) 对于给定连接，在至少连续 120 秒时间内，完全无法通过该连接向相关端点发送数据或从相关端点接收数据。

下表总结了每种部署类型的最低配置要求：

部署类型	最低配置要求
------	--------

多站点非冗余	<ul style="list-style-type: none">• 在至少两个 Direct Connect 位置上部署了至少两个连接，每个位置都配置为访问同一端点• Direct Connect 位置中至少有一个与端点托管所在的相同 AWS 区域（详见此处）相关联• 您已制定企业支持计划• 对于私有端点，您的端点部署在两个或更多可用区中
多站点冗余	<ul style="list-style-type: none">• 在至少两个 Direct Connect 位置（每个位置至少部署两个连接）上部署了至少四个连接，每个位置都配置为访问同一端点• Direct Connect 位置中至少有一个与端点托管所在的相同 AWS 区域（详见此处）相关联• 每个连接都位于一个唯一的 AWS 设备上，如 AWS Direct Connect 控制台中可见的 AWS 设备 ID 所示• 您已制定企业支持计划，并且已与 AWS 解决方案架构师完成“良好架构审查”• 对于私有端点，您的端点部署在两个或更多可用区中