

以下譯文僅作參考之用。若本翻譯版本與最後更新的英文版本之間有歧異、不一致或衝突（包括因翻譯延遲所造成者），則應以英文版本為準。

Amazon Connect服務等級協議

最後更新日期：2022年5月19日

本 AWS Direct Connect 服務水準協議（下稱「SLA」）是管理 AWS Direct Connect 使用情況的政策，且分別適用於使用 AWS Direct Connect 的每個帳戶。若本 SLA 條款與 AWS 客戶協議或管理您使用本公司服務之其他協議（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。

SLA

AWS 針對 AWS Direct Connect 做出三項 SLA 承諾：(1) 管理多網站備援部署的多網站備援 SLA；(2) 管理多網站非備援部署的多網站非備援 SLA；(3) 管理各個連線的單一連線 SLA。

Multi-Site Redundant SLA

當 Direct Connect 設定為使用多網站備援部署存取終端節點時，AWS 將盡商業上合理的努力確保每個多網站備援部署在每月帳單週期內提供下表所示每月正常運行時間百分比（「多網站備援 SLA」）：

每月正常運行時間百分比	服務抵免額百分比
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%

多網站非備援 SLA

當 Direct Connect 設定為使用多網站非備援部署存取終端節點時，AWS 將盡商業上合理

的努力確保每個多網站非備援部署在每月帳單週期內提供下表所示每月正常運行時間百分比（「多網站備援 SLA」）：

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 99.0%	10%
低於 99.0% 但大於或等於 95.0%	25%
低於 95.0%	100%

單連接 SLA

AWS 將盡商業上合理的努力，確保每個連線在每月帳單週期內都具有下表所示單連線每月正常運行時間百分比（「單連線 SLA」）**：

單節點正常運作時間百分比	服務抵免額百分比
低於 99.0% 但大於或等於 95.0%	10%
低於 99.0% 但大於或等於 95.0%	25%
低於 95.0%	100%

** AWS 不建議對生產工作負載使用除多網站備援部署或多網站非備援部署之外的任何部署

服務抵免額

服務抵免額是根據您為每月結算週期內不可用且未滿足 SLA（如適用）連線支付的 AWS Direct Connect 連接埠小時總費用的百分比計算。

我們僅會把任何服務抵免額套用於您未來應付的 Amazon Connect 款項。我們得經自行斟酌，決定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。只有在適用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於任何其他帳戶。除非本協議中另有規定，對於本公司提供 AWS PCS 時任何不可用、無法履行或其他故障之狀況，您可以採用的唯一救濟便是依本 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

若要獲得服務抵免，您必須在[claim AWS 支援中心開啟案件](#)來提交索賠。您不得合併或堆疊本文件中提供的兩個或多個 AWS Direct Connect SLA 下的索賠。如果一個連線用於

多個部署且不可用，則在計算停機時間時，此類不可用性可能僅計入一個部署。但是，如果連線用作多網站備援部署或多網站非備援部署的一部分且不可用，則即使部署本身並非不可用，您可能也有資格獲得與該連接相關的單連接 SLA。我們必須在事件發生後的第二個計費週期結束之前收到您的請求，並且必須包含以下針對多網站備援 SLA、多網站非備援 SLA 和非備援 SLA 指定的資訊（如適用）：

1. 主旨行包含「SLA 抵免申請」的詞語；
 2. 您索賠的每個不可用狀態事件的日期和時間；
 3. 受影響的連接ID和對應的虛擬介面 ID；
 4. 與您申請之服務抵免額相關之帳單週期；
- 您的申請記錄檔，其中應記載相關錯誤並能證明您所主張的中斷情況**。

**請以星號取代這些日誌中的所有機密或敏感資訊。

若本公司確認受理依適用 SLA 提出的索賠，則本公司將於確認您的申請當月之後的一個帳單週期內，將服務抵免發放給您。如未能提供上述要求的資訊和其他資訊，您便喪失獲得服務抵免額的資格。

AWS Direct Connect SLA 排除事項

各個SLA不適用於符合以下條件之任何VPC Lattice不可用、暫停或終止情事，或其他任何VPC Lattice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VPC Lattice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（例如：安全性群組設定錯誤、VPC設定或憑證設定、停用加密金鑰、或導致加密金鑰無法存取等）；(iii) 因您的設備、軟體或其他技術所導致者；(iv)因您未遵循 AWS 網站上VPC Lattice 使用者指引所載之指南所導致之結果；或 (v) 基於我們依本協議規定暫停或終止您使用VPC Lattice之權利所引起者。如果影響可用性的因素並非我們在每月正常運行時間百分比或單一可用區域運行時間百分比計算中所使用的因素（視情況適用）者，本公司得自行決定是否基於該等因素發放服務抵免額。

此外，SLA 不適用於使用託管連線或託管虛擬介面透過 AWS 合作夥伴網路 (APN) Direct Connect 合作夥伴整合存取的 AWS Direct Connect 服務。SLA 適用於您透過 APN Direct Connect 合作夥伴提供的服務存取的專用連接，前提是此類專用連接歸您的 AWS 帳戶所有。

定義

- 「可用區域」和「AZ」是指 AWS 區域內的一個隔離位置，其識別方式是在 AWS 區域代碼之後接有字母識別碼者（如：us-west-1a）。
- 「連線」是您 AWS 帳戶下的 AWS Direct Connect 專用連線。作為鏈路聚合群組加入的連接埠算是單一連線。

- 「部署」是設定為存取相同端點的一組或多組連線。
- 「停機時間」是指在一個計費月份內您的部署或連線（如適用）不可用的總累積分鐘數。
- 「端點」是指 AWS 服務的私有或公用端點，該端點上的虛擬介面已設定為連接，可完全、獨立存取。
- 「最大正常運作時間」是指在每月計費週期內部署或連線（如適用）的總分鐘數。
- 規定帳單月份內多網站備援部署或多網站非備援部署的「每月正常運行時間百分比」計算為：最大正常運作時間減去停機時間，除以部署的最大正常運作時間。每月正常運行時間百分比的計算公式如下：

$$\text{每月正常運轉時間百分比} = (\text{最大正常運轉時間} - \text{停機時間}) / \text{最大正常運轉時間}$$

- 多網站非備援部署是一種部署，包含至少兩個連接，部署在至少兩個不同的 Direct Connect 位置，每個連接均設定為存取同一個終端節點，其中至少一個 Direct Connect 位置與託管終端節點的 AWS 區域相關聯，並且對於私有終端節點，終端節點部署在兩個或多個可用區中。對於任何多網站非備援部署，您必須擁有[企業支援計劃](#)。
- 多網站備援部署是指由至少四個連接組成的部署，這些連接部署在至少兩個不同的 Direct Connect 位置，每個連接均設定為存取同一個終端節點，其中兩個 Direct Connect 位置中的每個位置部署不少於兩個連接，至少一個 Direct Connect 位置與託管節點的終端。您必須為任何多網站備援部署制定[企業支援計劃](#)，並與 AWS 解決方案架構師一起完成「良好架構審查」。
- 「服務抵免額」係指按上述方式計算的美元抵免額，而且我們可能把服務抵免額發放至符合條件的帳戶。
- 在規定計費月份內連接的「單一連線正常運作時間百分比」計算為：最大正常運作時間減去停機時間除以連線的最大正常運作時間。每月正常運行時間百分比的計算公式如下：

$$\text{單連線正常運作時間 \%} = (\text{最大正常運作時間} - \text{停機時間}) / \text{最大正常運作時間}$$

- 「不可用」或「不可用性」是指 (i) 對於指定的部署，連續至少 120 秒內完全無法透過部署中的所有連接向相關端點發送資料或從相關端點接收資料，或 (ii) 對於指定的連接，連續至少 120 秒內完全無法透過該連接向相關端點發送資料或從相關端點接收資料。

下表總結了每種部署類型的最低組態要求：

部署類型	最低組態要求
------	--------

多網站非備援	<ul style="list-style-type: none">• 至少在兩個 Direct Connect 位置部署兩個連接，每個連接都設定為存取同一個端點• 其中至少一個 Direct Connect 位置與託管端點的相同 AWS 區域 (此處說明) 相關聯• 您制定 企業支援 計劃• 對於私有端點，您的端點部署在兩個或多個可用區域
多網站備援	<ul style="list-style-type: none">• 在至少兩個 Direct Connect 位置部署至少四個連線（兩個 Direct Connect 位置分別部署不少於兩個連線），每個連線均設定為存取同一個端點• 其中至少一個 Direct Connect 位置與託管端點的相同 AWS 區域 (此處說明) 相關聯• 每個連線都位於唯一的 AWS 裝置上，如 AWS Direct Connect 控制台中顯示的 AWS 裝置 ID 所示• 您已制定 企業支援 計劃，並已與 AWS 解決方案架構師一起完成了「完善架構審查」• 對於私有端點，您的端點部署在兩個或多個可用區域