

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 Global Accelerator 服务水平协议

最后更新日期：2022 年 5 月 19 日

本 AWS Global Accelerator 服务水平协议（本“SLA”）是管理 AWS Global Accelerator 使用的政策，并单独适用于每个使用 AWS Global Accelerator 的账户。如果本 SLA 的条款与 [AWS 客户协议](#)（“AWS 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 Global Accelerator 作出了两项 SLA 承诺：(1) 管理多可用区 (AZ) 加速器的多 AZ Global Accelerator SLA；以及 (2) 管理单 AZ 加速器的单 AZ Global Accelerator SLA。

多 AZ Global Accelerator SLA

AWS 将尽商业上合理的努力，确保在任何月度账单周期内，每个多 AZ 加速器达到下表所示的每月正常运行时间百分比（“多 AZ Global Accelerator 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%

单 AZ Global Accelerator SLA

AWS 将尽商业上合理的努力，确保在任何月度账单周期内，每个单 AZ 加速器达到下表所示的单 AZ 加速器正常运行时间百分比（“单 AZ Global Accelerator SLA”）：

单 AZ 加速器正常运行时间百分比	服务抵扣额度百分比
低于 99.5% 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%

服务承诺和服务抵扣额度

服务抵扣额度按照在未达到相应 SLA 的月度账单周期内，您为受影响加速器支付的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 Global Accelerator 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 AWS 协议另有规定，否则对于任何 AWS Global Accelerator 不可用、性能不佳的情况，或我们未能提供 AWS Global Accelerator 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。对于特定的加速器，您不得合并或组合根据多 AZ Global Accelerator SLA 和单 AZ Global Accelerator SLA 提出的申请。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 AZ Global Accelerator SLA 和单 AZ Global Accelerator SLA（按适用情形）的以下指定信息：

1. 主题行中的“AGA 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时间；
3. 受影响的 AWS Global Accelerator ID；以及
4. 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 Global Accelerator SLA 例外情况

相应的 SLA 不适用于直接或间接因以下原因导致的任何 AWS Global Accelerator 不可用、暂停或终止，或任何其他 AWS Global Accelerator 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、互联网接入或超出 AWS Global Accelerator 分界点的相关问题）而导致；(ii) 因您的任何作为或不作为而导致；(iii) 因您未遵循 AWS 网站上的《AWS Global Accelerator 用户指南》中所述的最佳实践而导致；(iv) 因您的设备、软件或其他技术而导致；或 (v) 因我们根据 AWS 协议暂停或终止您使用 AWS Global Accelerator 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单 AZ 加速器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。

定义

- “可用区”和“AZ”是指某个区域内由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。
- “健康端点”是指与加速器相关联的资源在接收到健康检查请求时返回成功代码。
- “每月正常运行时间百分比”按以下方式计算：100% 减去当月多 AZ 加速器处于不可用状况的一分钟时间间隔所占的百分比。
- “多 AZ 加速器”是指与端点相关联且所有端点均部署在多个可用区中的加速器。
- “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。
- “单 AZ 加速器”是指与端点相关联且部分端点仅部署在单个可用区中的加速器。
- “单 AZ 加速器正常运行时间百分比”按以下方式计算：100% 减去当月单 AZ 加速器处于不可用状况的一分钟时间间隔所占的百分比。
- “不可用”和“不可用状况”是指
 - 对于多 AZ Global Accelerator SLA，是指通过所有分配的静态 IP 地址尝试连接到一个多 AZ 加速器（该加速器至少有一个或多个健康端点，且每个健康端点都部署在多个可用区中）时，所有尝试均不成功。
 - 对于单 AZ Global Accelerator SLA，是指通过所有分配的静态 IP 地址尝试连接到一个单 AZ 加速器（该加速器至少有一个或多个健康端点）时，所有尝试均不成功。