

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。

AWS Global Accelerator 服務等級協議

最後更新日期：2022 年 5 月 19 日

本 AWS Global Accelerator 服務等級協議（本「SLA」）是管理 AWS Global Accelerator 使用的政策，並分別適用於使用 AWS Global Accelerator 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「AWS 協議」）條款有相互牴觸者，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。

SLA

AWS 針對 AWS Global Accelerator 做出兩項 SLA 承諾：(1) 管理 Multi-AZ Global Accelerator 的多可用區全球加速器 SLA；(2) 管理 Single-AZ Global Accelerator 的 Single-AZ Global Accelerator SLA。

Multi-AZ Global Accelerator SLA

AWS 將盡商業上合理的努力，確保每個 Multi-AZ Global Accelerator 在任何每月帳單週期，在每個多可用區域提供下表所示的每月正常運行時間百分比（「Multi-AZ Global Accelerator 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%

Single-AZ Global Accelerator SLA

AWS 將盡商業上合理的努力，確保 Single-AZ Global Accelerator 在任何每月帳單週期，在每個 Single-AZ Global Accelerator 提供下表所示的每月正常運行時間百分比（「Single-AZ Global Accelerator SLA」）：

單可用區加速器正常運作時間百分比	服務抵免額百分比
低於 99.5% 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%

服務承諾及服務抵免額

服務抵免額是依您在未滿足適用 SLA 之每月帳單週期內，為受影響加速器所支付的總費用之百分比計算。

我們僅會把任何服務抵免額用於扣抵您日後應支付的 AWS Global Accelerator 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至任何其他帳戶。除非 AWS 協議中另有規定，對於本公司提供 AWS Global Accelerator 時任何不可用或無法履行或無法提供之狀況，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。您不得針對特定加速器合併或堆疊 Multi-AZ Global Accelerator SLA 和 Single-AZ Global Accelerator SLA 下的索賠。您的索賠主張請求必須在事件發生後第二個帳單週期結束前交付給我們，並且必須包含以下針對 Multi-AZ Global Accelerator SLA 及 Single-AZ Global Accelerator SLA（按適用情況所需）的資訊：

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 AWS Global Accelerator ID；和
4. 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 Global Accelerator SLA 除外事項

各自 SLA 不適用於任何 AWS Global Accelerator 之不可用、暫停或終止之情事，或直接或間接導致之其他任何 AWS Global Accelerator 效能問題，包含但不限於：(i) 因超出我們合理控制範圍的因素所致，包括不可抗力事件、網際網路存取問題，或超出 AWS Global Accelerator 分界點的相關問題；(ii) 因您的作為或不作為所致；(iii) 因您未遵循 AWS 網站上 AWS Global Accelerator 使用者指南所載之最佳實務所致；(iv) 因您的設備、軟體或其他技術所導致；或 (v) 因我們依據 AWS 協議暫停或終止您使用 AWS Global Accelerator 之權利所致。

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 **Single-AZ Accelerator** 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。

定義

- 「可用區域」和「AZ」是指區域內的一個隔離位置，其識別方式是在區域代碼之後接有字母識別碼者（如：**us-west-1a**）。
- 「健康端點」是指加速器相關資源對所發出健康檢查傳回成功代碼。
- 「每月正常運行時間百分比」的計算方式，是從 **100%** 中減去當月**Multi-AZ Accelerator** 不可用的一分鐘間隔百分比。
- 「**Multi-AZ Accelerator**」是指與終端節點關聯的加速器，所有終端節點均部署在多個可用區。
- 「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。
- 「**Single-AZ Accelerator**」是指與終端節點關聯的加速器，其中部分終端節點僅部署在單一可用區中。
- 「**Single-AZ Accelerator** 正常運作時間百分比」的計算方式，是從 **100%** 中減去當月內**Single-AZ Accelerator** 不可用的一分鐘間隔百分比計算。
- 「不可用」與「不可用之情況」是指：
 - 若為**Multi-AZ Global Accelerator SLA**，係指透過所有分配的靜態 IP 位址連接到具有至少一個或多個健康終端節點（每個終端節點部署在多個可用區中）**Multi-AZ Accelerator**的所有嘗試均失敗。
 - 若為 **Single-AZ Global Accelerator SLA**，係指透過分配的靜態 IP 位址連接到至少具有一個或多個健康終端節點的 **Single-AZ Accelerator** 的所有嘗試均失敗。