

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 Network Firewall 服务水平协议

最后更新日期：2022 年 5 月 4 日

本 AWS Network Firewall 服务水平协议（本“SLA”）是管理 AWS Network Firewall 使用的政策，并单独适用于每个使用 AWS Network Firewall 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。

服务承诺

AWS 将尽商业上合理的努力，确保在任何月度账单周期内，每个提供 AWS Network Firewall 的 AWS 区域的 AWS Network Firewall 的每月正常运行时间百分比至少达到 99.99%（“服务承诺”）。如果 AWS Network Firewall 未达到服务承诺，您将有资格获得如下所述的服务抵扣额度。

服务抵扣额度

服务抵扣额度按照您在相应 AWS 区域当月为 AWS Network Firewall 支付的端点小时费用（不包括数据处理费用）的百分比，根据下表计算。

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%

任何服务抵扣额度只适用于抵扣您在未来须支付的 AWS Network Firewall 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 Network Firewall 不可用、性能不佳的情况，或我们未能提供 AWS Network Firewall 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

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。

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。为了符合条件，我们必须在事件发生后的第二个账单周期结束前收到抵扣额度申请，且该申请必须包括：

1. 主题行中的“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. 受影响的防火墙；以及
4. 记录错误并证实您所述故障的日志（请删除日志中的任何机密或敏感信息，或用星号替代）。

如果我们确认了每月正常运行时间百分比，且其低于服务承诺，则我们将在确认您的申请之月份后的一个账单周期内向您发放相应的服务抵扣额度。如果您未能申请服务抵扣额度或提供验证申请所需的任何其他信息，您将失去获得服务抵扣额度的资格。

AWS Network Firewall SLA 例外情况

服务承诺不适用于因以下原因导致的任何 AWS Network Firewall 不可用、暂停或终止，或任何其他 AWS Network Firewall 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 Network Firewall 分界点的相关问题）而导致；(ii) 因您的任何作为或不作为（包括不当配置防火墙、路由表或其他 AWS 资源）而导致；(iii) 因您或您用户的设备、软件、网络或其他技术而导致；(iv) 因您未遵循 AWS 网站上的《AWS Network Firewall 文档》中所述的指南或未能在所述限制范围内使用服务而导致；或 (v) 因我们根据协议暂停或终止您使用 AWS Network Firewall 的权利而导致（统称为“AWS Network Firewall SLA 例外情况”）。如果可用性受到我们在计算每月正常运行时间百分比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

- “**部署分钟数**”是指在给定 AWS 区域内，给定防火墙在账单月份中经过配置的总分钟数。
- “**停机时间**”是指在一个月所配置的所有防火墙中，处于不可用状况的防火墙的总累计部署分钟数。
- “**最大可用分钟数**”是指在一个账单月份内，AWS 账户中配置的所有防火墙的所有部署分钟数之和。
- “**每月正常运行时间百分比**”的计算方式如下：给定 AWS 区域内给定 AWS 账户在账单月份内的最大可用分钟数减去停机时间，再除以最大可用分钟数。每月正常运行时间百分比用以下公式表示： $\text{每月正常运行时间 \%} = (\text{最大可用分钟数} - \text{停机时间}) / \text{最大可用分钟数}$ 。每月正常运行时间百分比不包括任何 AWS Network Firewall SLA 例外情况直接或间接导致的停机时间。

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。

- “**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。
- 如果在给定的一分钟内，防火墙未能处理路由至其的所有数据包，则该防火墙在这一分钟内被视为“**不可用**”。如果在这一分钟内没有数据包被路由至防火墙，则该防火墙在这一分钟内被视为可用。