

以下翻譯僅供參考。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 PrivateLink 服務水準協議

最後更新日期： 2024 年 10 月 28 日

本 AWS PrivateLink 服務水準協議（下稱本「SLA」）係管理使用 AWS PrivateLink（下稱「PrivateLink」）之政策，且分別適用於使用 PrivateLink 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「協議」）條款有相互牴觸者，應以本 SLA 之條款及條件為準，惟僅限於該牴觸之範圍內。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 為 PrivateLink 提供兩項 SLA 承諾：(1) Multi-AZ PrivateLink SLA，適用於跨多個可用區部署的每個 PrivateLink；以及 (2) 單一 PrivateLink SLA，適用於單獨部署的 PrivateLink，兩種情況皆不包括跨區域 PrivateLink 部署。

Multi-AZ PrivateLink SLA

在相同區域內，同時在兩個或更多可用區域之間部署啟用 PrivateLink 的端點（下稱「Multi-AZ PrivateLink」）時，AWS 應盡商業上合理之努力，於任何每月帳單週期內，讓 Multi-AZ PrivateLink 與每項 PrivateLink 支援之服務的連線，符合下表所示的每月正常運行時間百分比（下稱「Multi-AZ PrivateLink 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%

單一 PrivateLink SLA

對於每個單獨部署的 PrivateLink（下稱「單一 PrivateLink」），AWS 應盡商業上合理之努力，於任何每月帳單週期內，讓單一 PrivateLink 與每項 PrivateLink 支援之服務的

連線，符合下表所示的單一 PrivateLink 正常運行時間百分比（下稱「單一 PrivateLink SLA」）：

單一 PrivateLink 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%

服務抵免額

服務抵免額係按照您在每月帳單週期內為適用 PrivateLink 之相應端點所支付之總費用中，計算未能符合適用 SLA 之百分比。

本公司僅將使用任何服務抵免額來扣抵您日後應支付的 PrivateLink 款項。本公司可以自行決定，將發生不可用狀況之帳單週期的服務抵免額發放至您用來支付的信用卡。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。除非本協議中另有規定，對於本公司提供 PrivateLink 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

如欲獲得服務抵免額，您必須在 AWS 支援中心開啟案件來提出索賠。您不得針對特定 PrivateLink 部署，將 Multi-AZ PrivateLink SLA 與單一 PrivateLink SLA 項下索賠合併或疊加使用。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 Multi-AZ PrivateLink SLA 與單一 PrivateLink SLA 指定的資訊（如適用）：

1. 主旨行包含「PrivateLink SLA 抵免額申請」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 PrivateLink 端點之 ID;
4. 您就其提出服務抵免額索賠的相關帳單週期與 AWS 區域;
5. 您的申請記錄，其中記載相關錯誤以及證實您所聲稱的中斷情況**

***請以星號取代這些記錄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，將服務抵免額發放給您。未能提供上述要求的資訊和其他資訊時，您便失去獲得服務抵免額的資格。

PrivateLink SLA 除外事項

個別 SLA 不適用於直接或間接因下列原因導致之任何 PrivateLink 服務之不可用、暫停或終止情事，或其他任何 PrivateLink 效能問題：(i) 因逾越我們可合理掌控的因素所致者，包括任何不可抗力事件，或超出 AWS PrivateLink 分界點的相關問題；(ii) 因您的設備、軟體或其他技術所導致者；(iii) 因您未遵循 AWS 網站上 AWS PrivateLink 文件所載之指南或超出所述限制所導致者；(iv) 因我們依據本協議暫停或終止您使用 AWS PrivateLink 之權利所導致者；或 (v) 因任何跨區域 PrivateLink 部署所導致者（統稱為「PrivateLink SLA 除外事項」）。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 PrivateLink 正常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」係指 AWS 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）。
- 「每月正常運行時間百分比」的計算方式為，從 100% 減去當月 Multi-AZ PrivateLink 與適用 PrivateLink 支援之服務之間連線處於不可用狀態的分鐘數所佔百分比
- 「PrivateLink 支援之服務」係指由 PrivateLink 服務供應商提供的服務，依託 Amazon Elastic Load Balancer 執行，並連線至啟用 PrivateLink 的端點。
- 「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。
- 「單一 PrivateLink 正常運行時間百分比」的計算方式為，從 100% 減去每月帳單週期內單一 PrivateLink 與適用 PrivateLink 支援之服務之間連線處於不可用狀態的百分比。

- 「不可用」與「不可用之狀態」係指：
 - 對於 Multi-AZ PrivateLink SLA，即 PrivateLink 支援之服務未連線到您擁有的任何啟用 PrivateLink 之端點，且所有透過 PrivateLink 在 5 分鐘內連線至啟用 PrivateLink 之端點的嘗試均未成功，儘管這些啟用 PrivateLink 的端點是在兩個或更多可用區域中啟用，也是如此。
 - 對於單一 PrivateLink SLA，即 PrivateLink 支援之服務無法連線至您擁有的單一啟用 PrivateLink 之適用端點，且所有透過 PrivateLink 在 5 分鐘內連線至啟用 PrivateLink 之端點的嘗試均未成功。