

以下翻譯僅供參考。本翻譯版本與最後更新的英文版本之間如有歧異、不一致或相牴觸之處（包括因翻譯延遲所造成者）者，應以英文版本為準。

Amazon VPC NAT Gateway 服務水準協議

最後更新日期：2022 年 5 月 5 日

本 Amazon API Gateway 服務水準協議（下稱「SLA」）為監管 Amazon API Gateway（下稱「API Gateway」）使用的政策，並個別適用於每個使用 API Gateway 的帳戶。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。

服務承諾

AWS 將盡商業上合理的努力，使 NAT Gateway 於任何每月帳單週期內，達到至少為 99.99% 的每月正常執行時間百分比（下稱「服務承諾」）。NAT Gateway 如未能達成服務承諾，您有資格獲得下方所述之服務抵免額。

服務抵免額

服務抵免額係按照您在每月帳單週期內為受影響 AWS 區域的 NAT Gateway 所支付之總費用中，計算每月正常運行時間百分比未能符合下表所訂範圍者：

每月正常運行時間百分比	服務抵免百分比
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%

我們僅會把任何服務抵免額套用於您未來應付的 NAT Gateway 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其他任何帳戶。除非本協議中另有規定，對於本公司提供 NAT Gateway 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

以下翻譯僅供參考。本翻譯版本與最後更新的英文版本之間如有歧異、不一致或相牴觸之處（包括因翻譯延遲所造成者）者，應以英文版本為準。

若要獲得服務抵免，您必須在 [AWS](#)

[支援中心開啟案件](#)來提交索賠。要符合抵免資格，我們必須在事件發生後第二個帳單週期結束前收到抵免申請，且必須包括以下資訊：

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 NAT Gateway ID；
4. 與您申請之服務抵免額相關之帳單週期；
5. 您的申請記錄檔，其中記載相關錯誤並且證明您聲稱的服務中斷情況（這些記錄檔包含之任何機密或敏感資訊均應移除或用星號取代）

若此等申請的每月正常運行時間百分比經本公司確認少於服務承諾，則本公司將於我方確認您的申請次月的一個帳單週期內，將服務抵免額發放給您。未能提供上述要求的和其他資訊時，您便失去獲得服務抵免的資格。未能提供上述請求和其他資訊時，您便失去獲得服務抵免額的資格。

Amazon VPC NAT Gateway SLA 除外事項

本服務承諾不適用於符合以下條件之任何 NAT Gateway 之不可用、暫停或終止情事，或其他任何 NAT Gateway 效能問題：(i)

逾越我們可合理控制之因素所導致者，包括任何不可抗力事件或網際網路存取情形，或超出 NAT Gateway 分界點的相關問題；(ii) 因您的任何作為或不作為所致者；(iii) 因您未遵循 AWS 網站上 NAT Gateway 文件所載之指南與最佳做法所導致之結果；(iv) 因您的設備、軟體或其科技所導致；或 (v) 由於我們基於本協議暫停或終止您使用 NAT Gateway 之權利所導致者（統稱為「NAT Gateway SLA 除外事項」）。如果影響可用性的因素並非本公司每月正常運行時間百分比計算中使用的因素，則本公司可以自行決定是否基於該等因素發放服務抵免額。

定義

- 「每月正常運行時間百分比」是以 100% 減去當月內 NAT Gateway 不可用時間的百分比來算出。每月正常運行時間百分比測量排除因任何 NAT Gateway SLA 排除事項而直接或間接導致的不可用時間。
- 「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。
- 「不可用」和「不可用性」表示使用 NAT Gateway 的一個或多個 EC2 執行個體或 VPC Lambda 函數無法連線到網際網路，且所有連接到網際網路的嘗試均失敗。