

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 Transit Gateway 服務等級協議

最後更新日期：2022年5月18日

本 AWS Transit Gateway 服務等級協議（下稱「SLA」），係規範 AWS Transit Gateway（下稱「Transit Gateway」）使用情形之政策，並分別適用於使用 Transit Gateway 之各個帳戶。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」）條款有相互抵觸者，應以本 SLA 之條款及條件為準，惟僅限於該抵觸之範圍內。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 就 Transit Gateway 提出兩項服務承諾：(1) 適用於部署於多個可用區域之每個 Transit Gateway 的多可用區域 Transit Gateway 服務等級協議；及 (2) 分別規範各 Transit Gateway 部署之單一 Transit Gateway 服務等級協議。

### 多可用區域 Transit Gateway SLA

當 Transit Gateway 同時部署於兩個或兩個以上的多可用區域（即「多可用區域 Transit Gateway」）時，AWS 將盡商業合理之努力，確保每個多可用區 Transit Gateway 於任何每月帳單週期內，達成下表所示之每月正常運行時間百分比（下稱「多可用區域 Transit Gateway 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 Transit Gateway SLA

對於每個單獨部署之 Transit Gateway（即「單一 Transit Gateway」），AWS 將盡商業合理之努力，確保該 Transit Gateway 於任何每月帳單週期內，達成下表所示之單一 TGW 正常運行時間百分比（下稱「單一 Transit Gateway SLA」）：

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。

單一 Transit Gateway SLA	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%

## 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 Transit Gateway 所支付之總費用中，計算未能符合SLA（按適用情況）規定之百分比。

我們僅會把任何服務抵免額套用於您未來應付的Transit Gateway 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Transit 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

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。您不得就特定的 Transit Gateway 部署，同時合併或重複主張多可用區域 Transit Gateway SLA 與單一 Transit Gateway SLA之索賠。

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多可用區域Transit Gateway SLA 及單一 Transit Gateway SLA（按適用情況所需）的資訊：

- 主旨行包含「TGW 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. 受影響之 Transit Gateway ARN 及 Transit Gateway 附加項目 ID；
4. 您提出服務抵免額要求之相關帳單週期與 AWS 區域；以及
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\*\*（這些記錄中包含的任何機密或敏感資訊均應移除或用星號取代）。

\*\*請以星號取代這些記錄中的所有機密或敏感資訊

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。

## 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。

## AWS Transit Gateway 服務 SLA 除外項目

前述各 SLA 均不適用於 Transit Gateway

之任何不可用、暫停或終止情事，或其他因下列原因直接或間接導致之 Transit Gateway 效能問題：(i)

因超出本公司合理控制範圍之因素所致，包括不可抗力事件、網際網路存取或其他超出 Transit Gateway 分界點之相關問題；(ii)

因使用者之作為或不作為所導致者（例如錯誤設定 Transit Gateway 路由表、VPC 安全群組、VPC 路由表、VPC 組態或存取憑證設定等）；(iii)

因使用者之設備、軟體或其他技術所致；(iv) 因未遵循 AWS 網站上 Transit Gateway 文件所載指南或超出使用限制所致者；或

(v) 因 AWS 依據本協議終止或暫停您使用 Transit Gateway 之權利所導致者（合稱「AWS Transit Gateway SLA 除外項目」）。

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 TGW

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 AWS 區域內的一個隔離位置，其識別方式是在 AWS 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，係以 100% 扣除適用之多可用區域 Transit Gateway 於每月帳單週期內處於不可用狀態之時間比例所得結果。  
如該適用之 Transit Gateway 僅於該月份部分期間遭設定使用，則其未設定使用之期間，視為可用狀態百分比為 100%。
- 「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 Transit Gateway 正常運行時間百分比」的計算方式，係以 100% 扣除該適用之單一 Transit Gateway 於每月帳單週期內處於不可用狀態之時間比例所得結果。如該適用之單一 Transit Gateway 僅於該月份部分期間遭設定使用，則其未設定使用之期間，視為可用狀態百分比為 100%。
- 「不可用」或「不可用性」是指：
  - 就多可用區域 Transit Gateway SLA 而言，當所有透過部署於兩個或兩個以上可用區域之 Transit Gateway 附加項目，自虛擬私人雲端進行之連線嘗試，連續 60

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。

- 秒以上均告失敗時，即視為該多可用區域 Transit Gateway 處於不可用狀態。
- 就單一 Transit Gateway SLA 而言，當所有透過單一 Transit Gateway 附加項目，自虛擬私人雲端進行之連線嘗試，連續 60 秒以上均告失敗時，即視為該單一 Transit Gateway 處於不可用狀態。