

以下翻译仅供参考。如果本译本与英文文本之间存在差异、不一致或冲突（尤其是翻译滞后所造成的差异、不一致或冲突），则以英文文本为准。

# Amazon Elastic Load Balancing 服务水平协议

上次更新时间：[2022 年 7 月 25 日]

Amazon Elastic Load Balancing 服务水平协议（“SLA”）是管理 Amazon Elastic Load Balancing（“Elastic Load Balancing”）使用的政策，并单独适用于每个使用 Elastic Load Balancing 的账户。如果 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，则应适用本 SLA 的条款和条件，但仅限于该等冲突的范围。SLA 中使用但未定义的专门术语应具有协议中规定的含义。

## SLA

AWS 针对 Elastic Load Balancing 做出了两项 SLA 承诺：(1) 多可用区 (AZ) 负载均衡器 SLA，用于管理跨多个 AZ 部署的每个负载均衡器；(2) 单负载均衡器 SLA，用于管理单独部署的每个负载均衡器或 GWLB。

### 多 AZ Elastic 负载均衡器 SLA

当负载均衡器同时跨两个或更多个 AZ 部署时（“多 AZ 负载均衡器”），AWS 将尽商业上的合理努力，使得在任何月度账单周期内，每个多 AZ 负载均衡器达到下表所示的每月正常运行时间百分比（“多 AZ 负载均衡器 SLA”）。

每月正常运行时间百分比	服务积分百分比
低于 99.99%但大于或等于 99.0%	10%
低于 99.0%但大于或等于 95.0%	30%
低于 95.0%	100%

### 单负载均衡器 SLA

当负载均衡器或 GWLB（按适用情形）仅部署在一个 AZ 中时（“单负载均衡器”），AWS 将尽商业上的合理努力，使得在任何月度账单周期内，该单负载均衡器达到下表所示的单负载均衡器正常运行时间百分比（“单负载均衡器 SLA”）。

单负载均衡器正常运行时间百分比	服务积分百分比
低于 99.9%但大于或等于 99.0%	10%
低于 99.0%但大于或等于 95.0%	30%
低于 95.0%	100%

## 服务积分

服务积分按照在未达到相应 SLA 的月度账单周期内您为相应负载均衡器支付的总费用的百分比来计算。

任何服务积分只适用于您在未来须支付 **Elastic Load Balancing** 的款项。我们根据自行判断，可能会向您的信用卡发放服务积分，该信用卡为在发生不可用状况的账单周期内，您用来付款的信用卡。服务积分不会使您有权从 **AWS** 获得任何退款或其他款项。服务积分仅在适用的月度账单周期的积分金额超过一美元（1 美元）时适用并发放。服务积分不得转让或用于其他账户。除非协议另有规定，对于任何 **Elastic Load Balancing** 不可用、性能不佳的情况，或其他我们未能提供 **Elastic Load Balancing** 的情况，您享有的唯一且排他的救济限于根据本 SLA 条款获得服务积分（如有资格）。

## 积分申请和支付程序

若要获得服务积分，您必须通过在 [AWS 支持中心创建一个问题（open a case）](#) 来提交申请。您不得为某个特定的负载均衡器部署合并或累积多 **AZ** 负载均衡器 SLA 和单负载均衡器 SLA 下的申请。我们必须在事件发生后的第二个账单周期结束前收到您的申请，并且该申请必须包含多 **AZ** 负载均衡器 SLA 和单负载均衡器 SLA（按适用情形）的以下指定信息：

1. 主题行中包括“ELB SLA 积分申请”的字样；
2. 您所申请的每个不可用事件所发生的日期和次数；
3. 受影响的负载均衡器的 ARN 或 DNS 名称；
4. 您所申请服务积分的对应账单周期和 AWS 区域以及
5. 任何记录错误并证实您所申请的故障的申请/监控日志\*\*

**\*\*请用星号替换这些日志中的任何机密或敏感信息**

如果我们确认了适用 SLA 下的申请，我们将在我们确认积分申请的月份后的一个账单周期内向您发放服务积分。如果您未能按照上述要求提交申请和其他信息，您将失去获得服务积分的资格。

## Elastic Load Balancing SLA 例外条款

对于任何满足以下条件的 **Elastic Load Balancing** 的不可用、中止或终止的情况，或任何负载均衡器或 **GWLB** 的性能问题，相应的 SLA 不适用：直接或间接（i）因在我们合理控制之外的因素所导致的，包括任何不可抗力事件或超出适用 **Amazon Elastic Load Balancing** 分界点的互联网接入或相关问题；（ii）因您的任何自愿的作为或不作为（如，错误配置安全组别、VPC 配置或认证设置，禁用加密密钥或使加密密钥不可访问，等等）所导致的；（iii）因您的设备、软件或其他技术所导致的；（iv）因为您未按

照 AWS 网站上的 **Elastic Load Balancing** 用户指南中的指示进行操作而造成的；或（v）因我们根据协议中止或终止您使用 **Elastic Load Balancing** 的权利而导致的（合称“**Elastic Load Balancing SLA** 例外条款”）。如果影响可用性的因素并非是在计算每月正常运行时间百分比或单负载均衡器正常运行时间百分比（按适用情形）中使用的因素，则我们可以酌情考虑这些因素而发放服务积分。

## 定义

- “可用区（**Availability Zone**）”和“**AZ**”系指某个 AWS 区域内由 AWS 区域代码后的字母标识符（例如 **us-west-1a**）所标识的一个独立位置。
- “**GWLB**”是指网关负载均衡器。
- “正常目标（**Healthy Targets**）”指就负载均衡器或 **GWLB**（按适用情形）所发出的正常状态检查返回成功代码的负载均衡器或 **GWLB**（按适用情形）的目标。
- “负载均衡器”根据具体情况，指应用负载均衡器、网络负载均衡器或经典负载均衡器。
- “每月正常运行时间百分比”按以下方式计算：从 **100%** 减去当月任何多 **AZ** 负载均衡器处于不可用状况（按适用情形）的分钟数百分比。
- “服务积分（**Service Credit**）”是一种美元积分，以上文所述的方式计算，我们可以将该积分返回有资格获取的账户。
- “单负载均衡器正常运行时间百分比”按以下方式计算：从 **100%** 中减去当月单负载均衡器处于不可用状况的分钟数百分比。
- “不可用”和“不可用状况”系指：
  - 对于多 **AZ** 负载均衡器 **SLA**，当您在两个或更多个可用区可用、且拥有至少一个正常目标的多 **AZ** 负载均衡器没有外部连接且任何试图连接该多 **AZ** 负载均衡器的尝试均不成功。
  - 对于单负载均衡器 **SLA**，当拥有至少一个正常目标的单负载均衡器没有外部连接且任何试图连接该单负载均衡器的尝试均不成功。