

如下翻译仅作参考。如此翻译与英文版本有任何差异、不一致，或冲突的（尤其当翻译延迟时），以英文版本为准。

# Amazon VPC Lattice 服务水平协议

最后更新日期：2023 年 4 月 18 日

本 Amazon VPC Lattice 服务水平协议（“SLA”）是管理 Amazon VPC Lattice（“VPC Lattice”）使用的政策，并单独适用于每个使用 VPC Lattice 的帐户。如果本 SLA 条款与 [AWS 客户协议](#) 或可管理您对我们服务之使用的其他协议（简称“协议”）的条款发生冲突，则适用本 SLA 的条款和条件，但仅限于此类冲突范围。本协议中使用但未定义的相关术语应具有协议中规定的含义。

## SLA

AWS 针对 VPC Lattice 做出了两项 SLA 承诺：(1) 通过跨多个可用区 (AZ) 的连接来管理每个 VPC Lattice 部署的多可用区 VPC Lattice SLA；以及 (2) 通过一个连接来管理每个 VPC Lattice 部署的单 VPC Lattice SLA。

### 多可用区 VPC Lattice SLA

当 VPC Lattice 部署同时跨两个或多个可用区连接时（“多可用区 VPC Lattice”），AWS 将尽商业上合理的努力，确保在任何月度账单周期中，每个多可用区 VPC Lattice 部署达到下表所示的每月正常运行时间百分比（“多可用区 VPC Lattice SLA”）。

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%	30%
小于 95.0%	100%

### 单 VPC Lattice SLA

对于有至少一个连接的 VPC Lattice 部署（“单 VPC Lattice”），AWS 将尽商业上合理的努力，确保在任何月度账单周期中，单 VPC Lattice 部署达到下表所示的单 VPC Lattice 正常运行时间百分比（“单 VPC Lattice SLA”）。

如下翻译仅作参考。如此翻译与英文版本有任何差异、不一致，或冲突的（尤其当翻译延迟时），以英文版本为准。

### 单 VPC Lattice 正常运行时间百分比服务抵扣额度百分比

低于 99.9% 但高于或等于 99.0%	10%
低于 99.0% 但高于或等于 95.0%	30%
小于 95.0%	100%

### 服务抵扣额度

服务抵扣额度按照在未达到相应 SLA 的月度账单周期内，您为受影响的 AWS 区域内适用的 VPC Lattice 部署支付的总费用的百分比计算。

任何服务抵扣额度将仅用于抵扣您未来应支付的 VPC Lattice 款项。在账单周期出现不可用性时，我们可能会自行决定将服务抵扣额度发放到您用于支付该账单周期款项的信用卡。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关月度账单周期抵扣金额大于 1 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帐户。除非协议另有规定，否则对于任何 VPC Lattice 不可用、性能不佳的情况，或其他我们未能提供 VPC Lattice 的情况，您享有的唯一且排他的救济限于根据本 SLA 条款获得服务抵扣额度（如符合资格要求）。

### 抵扣额度申请和付款程序

要获得服务抵扣额度，您必须在[AWS 支持中心创建问题](#)，提交申请。

您不得为某个特定的 VPC Lattice 部署合并或累积多可用区 VPC Lattice SLA 和单 VPC Lattice 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，且申请必须包含多可用区 VPC Lattice SLA 和单 VPC Lattice SLA（按适用情形）的以下指定信息：

1. 主题行中包含“VPC Lattice SLA 抵扣额度申请”的字样；
2. 您申请的每个不可用事件的日期、时间以及受影响的 VPC Lattice 服务和服务网络 ARN；以及
3. 记录错误并证实您所称故障的请求日志\*\*

\*\*请用星号替换这些日志中的任何机密或敏感信息。

如果我们确认了相应 SLA

下的申请，我们将在确认抵扣额度申请的月份后的一个账单周期内向您发放服务抵扣额度

如下翻译仅作参考。如此翻译与英文版本有任何差异、不一致，或冲突的（尤其当翻译延迟时），以英文版本为准。

。如果您未按照上述要求提交申请和其他信息，您将失去获得服务抵扣额度的资格。

## VPC Lattice SLA 例外条款

对于直接或间接因以下原因造成的任何 VPC Lattice 不可用、暂停或终止，或任何其他 VPC Lattice 性能问题，相应的 SLA 不适用：(i)

因超出我们合理控制范围的因素而导致，包括任何不可抗力事件或互联网接入或超出 VPC Lattice 分界点的相关问题；(ii)

因您的任何自愿作为或不作为（例如，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无法访问等）而导致；(iii)

因您的设备、软件或其他技术而导致；(iv) 因您未遵循 AWS 网站上的 [VPC Lattice 用户指南](#) 中所述的指南而导致；或 (v) 因我们根据协议暂停或终止您使用 VPC Lattice

的权利而导致。如果可用性受到计算每月正常运行时间百分比或单 VPC Lattice 正常运行时间百分比（按适用情形）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此类因素。

## 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。
- “客户端”系指向 VPC Lattice 服务发起请求的 VPC 内部资源。
- “连接”系指：i) 客户端；和 ii) 运行状况良好的目标。
- “运行状况良好的目标”是 VPC Lattice 服务中 VPC Lattice 部署的目标，其返回从 VPC Lattice 发送的运行状况检查的 HTTP 成功代码。
- “每月正常运行时间百分比”按以下方式计算：从 100% 中减去当月多可用区 VPC Lattice 部署处于不可用状况的分钟数百分比。
- “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有资格获取的帐户。
- “单 VPC Lattice 正常运行时间百分比”按以下方式计算：从 100% 中减去当月单 VPC Lattice 部署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：
- 对于多可用区 VPC Lattice SLA，系指您的多可用区 VPC Lattice 部署（在两个或多个可用区中启用并且至少有一个连接）没有外部连接，并且所有连接至多可用区 VPC Lattice 部署的尝试均失败。

如下翻译仅作参考。如此翻译与英文版本有任何差异、不一致，或冲突的（尤其当翻译延迟时），以英文版本为准。

- 对于单 VPC Lattice SLA，系指您的单 VPC Lattice 部署（至少有一个连接）没有外部连接，并且所有连接至单 VPC Lattice 部署的尝试均失败。
- “VPC Lattice 服务”是 VPC Lattice 内部可独立部署的软件单元，用于提供特定的任务或功能。