

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 Network Firewall 服務水準協議

最後更新日期：2022 年 5 月 4 日

本 AWS Network Firewall 服務水準協議（下稱「SLA」）是管理 AWS Network Firewall 使用情形的政策，並分別適用於使用 AWS Network Firewall 的每個帳戶。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，讓每個 AWS 區域均可使用 AWS Network Firewall，並於任何每月帳單週期內達到至少 99.99% 的每月正常運行時間百分比（下稱「服務承諾」）。AWS Network Firewall 如未能達成服務承諾，您有資格獲得下述之服務抵免額。

服務抵免額

服務抵免額之計算方式，係依據您於適用 AWS 區域內，在單一帳單月份內支付的 AWS Network Firewall 端點運行小時費用（不含資料處理費用），並按下表所列百分比計算。

每月正常運作時間百分比	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%

我們僅會把任何服務抵免額用於扣抵您日後應支付的 AWS Network Firewall 款項。本公司可以自行決定將發生不可用情形之帳單週期的服務抵免額發放至您用來支付的信用卡。服務抵免額並未授予您獲得 AWS 的任何退款或其他付款的權利。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 AWS Network Firewall 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）。

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。

抵免額申請和付款程序

若要獲得服務抵免額，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. 受影響的防火牆；及
4. 您的記錄檔，其中記載相關錯誤以及證實您所主張的中斷情況（這些記錄檔所包含之任何機密或敏感性資訊，均應移除或用星號取代）。

如果我們確認每月正常運行時間百分比低於服務承諾，我們將在確認您的申請當月後的一個帳單週期內，將相關服務抵免額發放給您。如果您未申請服務抵免額或未提供驗證申請所需之任何其他資訊，您將失去獲得服務抵免額的資格。

AWS Network Firewall SLA 除外事項

服務承諾不適用於因以下狀況導致之 AWS Network Firewall

不可用、暫停或終止情況，或其他任何 AWS Network Firewall 效能問題：(i)

因超出我們合理控制範圍之因素所致，包括任何不可抗力事件、網際網路存取問題或超出 AWS Network Firewall 分界點的相關問題；(ii)

因您之作為或不作為所致，包括錯誤配置防火牆、路由表或其他 AWS 資源；(iii)

因您或您的使用者之設備、軟體、網路或其他技術所致；(iv) 因您未遵循 AWS 網站上

AWS Network Firewall 文件所述之指南或未依服務限制範圍內使用服務所致；或 (v)

因我們依據協議暫停或終止您使用 AWS Network Firewall 之權利所致（統稱「AWS Network Firewall 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

- 「部署分鐘數」係指在特定 AWS 區域內，單一帳單月份內佈建之特定防火牆的總分鐘數。
- 「停機時間」係指單一帳單月份內，所有佈建防火牆之總部署分鐘數中，防火牆處於不可用狀態的累計分鐘數。

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。

- 「**最大可用分鐘數**」係指在單一帳單月份期間，AWS 帳戶中佈建的所有防火牆的總部署分鐘數。
- 「**每月正常運行時間百分比**」的計算方式為：特定 AWS 區域中特定 AWS 帳戶在單一帳單月份期間的最大可用分鐘數減去停機時間，再除以最大可用分鐘數。每月正常運行時間百分比的計算公式如下：
$$\text{每月正常運行時間百分比} = \frac{\text{（最大可用分鐘數 - 停機時間）}}{\text{最大可用分鐘數}} \times 100\%$$
。每月正常運行時間百分比測量排除因任何 AWS Network Firewall 除外事項而直接或間接導致的停機時間。
- 「**服務抵免額**」係指按上述方式計算的美元抵免額，而且我們可能將抵免額發放至符合條件的帳戶。
- 在特定分鐘內，若防火牆未能處理所有導向其的封包，則視為「**不可用**」。若該分鐘內未有封包導向防火牆，則視為該分鐘內防火牆處於可用狀態。