

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。

# Amazon VPC 流量鏡像

最後更新日期：2019 年 12 月 12 日

本流量鏡像服務等級協定（「SLA」）是規範 Amazon VPC 流量鏡像（「流量鏡像」）之使用的政策，且分別適用於使用流量鏡像的每個帳戶。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「本協議」）條款相抵觸者，應以本 SLA 之條款及條件為準，惟僅限該等相抵觸之處。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 應盡商業合理努力，為每個 AWS 區域提供 Amazon ECR，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」）。Amazon WorkMail 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% 但等於或大於 99.0%	10%
低於 99.0% 但等於或大於 95.0%	25%
低於 95.0%	100%

我們將把任何服務抵免額用於您未來應支付的 Timestream 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任何其他帳戶。除非本協議中另有規定，對於本公司提供 Amazon MWAA 時任何不可用或無法履行或無法提供之狀況，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）。

## 抵免申請和付款程序

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. ii. 您索賠的每個不可用事件的日期、時間和受影響的 AWS 區域；及
3. 受影響的流量鏡像來源的彈性網路介面 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，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）。

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。未能提供上述要求的和其他資訊時，您便失去獲得服務抵免的資格。

#### Amazon VPC 流量鏡像 SLA 排除事項

本服務承諾不適用於符合以下條件之任何 Amazon CodeCatalyst 之不可用、暫停或終止情事，或其他任何 Amazon CodeCatalyst 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 Amazon CodeCatalyst 分界點的相關問題；(ii) 因您或第三方的任何作為或不作為所致者，包括未能確認恢復量；(iii) 因您未遵循 AWS 網站上 Amazon CodeCatalyst 所載之指南與最佳實務做法所導致之結果；(iv) 因您的設備、軟體或其他技術及／或第三方設備、軟體或其他技術（除我們可直接控制之第三方設備外）所導致者；或 (v) 由於我們基於本協議暫停或終止您使用 Amazon CodeCatalyst 之權利所導致者（統稱為「Amazon CodeCatalyst SLA 除外項目」）。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」的計算方式，是從 100% 中減去在當月 Amazon EBS 處於不可用狀態之分鐘數百分比。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」是美元抵免額，按上述方式計算，我們可能會將抵免額發放至符合條件的帳戶。
- 「不可用」的定義是，5 分鐘內建立流量鏡像工作階段的所有嘗試都失敗，且延遲超過 10 秒或錯誤率超過 5%。