

以下译文仅供参考。如果本译文与最后更新的英文版本之间存在差异、不一致或冲突（包括由于翻译延误），则以英文版本为准。

AWS 客户端VPN 服务等级协议

最后更新日期：2022 年 5 月 2 日

本《AWS 客户端 VPN 服务等级协议》（以下简称“SLA”）是一项管理 AWS 客户端 VPN（以下简称“Client VPN”）的使用的政策，单独适用于使用客户端VPN 的每个账户。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。

服务承诺

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 AWS 区域内客户端 VPN 的每月正常运行时间百分比至少达到 99.9%（“服务承诺”）。如果客户端 VPN 未达到服务承诺，您将有资格获得如下所述的服务抵扣额度。

服务抵扣额度

服务抵扣额度按照每月正常运行时间百分比处于下表所示范围内的月度账单周期内，您为受影响 AWS 区域的客户端 VPN 所支付的总费用的百分比来计算：

每月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%	25%
低于 95.0%	100%

任何服务抵扣额度将仅用于抵扣您未来应支付的客户端 VPN 款项。我们可能会自行决定向您的信用卡（即在发生不可用状况的账单周期内，您用来付款的信用卡）发放服务抵扣额度。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应月度账单周期的抵扣金额超过一美元

(\$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账户。除非协议另有规定，否则对于任何客户端 VPN不可用、性能不佳的情况，或我们未能提供客户端 VPN的其他情况，您享有的唯一且排他的救济限于根据本 SLA 的条款获得服务抵扣额度（如符合资格要求）。

抵扣额度申请和支付程序

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。为了符合条件，我们必须在事件发生后的第二个账单周期结束前收到抵扣额度申请，且该申请必须包括：

1. 主题行中的“SLA 抵扣额度申请”字样；
2. 您所申请的每个不可用事件发生的日期和次数；
3. 受影响的客户端 VPN 端点 ID；
4. 您申请服务抵扣额度的账单周期和 AWS 区域；
5. 记录错误并证实您所述故障的申请日志（请删除日志中的任何机密或敏感信息，或用星号替代）。

如果我们确认了此类申请的每月正常运行时间百分比，且其低于服务承诺，则我们将在确认该申请的月份后的一个账单周期内向您发放服务抵扣额度。如果您未能按照上述要求提供申请和其他信息，您将失去获得服务抵扣额度的资格。

AWS 客户端 VPN SLA例外情况

服务承诺不适用于因以下原因导致的任何客户端 VPN 不可用、暂停或终止，或任何其他客户端 VPN 性能问题：(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、互联网接入或超出客户端 VPN 分界点的相关问题；(ii) 因您的任何作为或不作为而导致；(iii) 因您的设备、软件或其他技术而导致；(iv) 因您未遵循 AWS 网站上的客户端 VPN 文档中所述的指南或超出限制而导致；或 (v) 因我们根据协议暂停或终止您使用客户端 VPN 的权利而导致（统称为“AWS客户端 VPN SLA

例外情况”)。如果可用性受到我们在计算每月正常运行时间百分比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这些因素。

定义

- “每月正常运行时间百分比”按以下方式计算：100% 减去当月客户端 VPN 网关处于不可用状况的时间所占的百分比。每月正常运行时间百分比度量因素不包括任何客户端 VPN SLA 例外情况直接或间接导致的不可用状况。
- “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符合条件的账户。
- “不可用”和“不可用状况”是指：
 - 一个或多个使用客户端 VPN 的端点无法连接到目标 VPN，所有尝试连接该VPN 的努力都不成功。