

以下譯文僅作參考。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 Client VPN 服務水準協議

最後更新日期：2022 年 5 月 2 日

本 AWS Client VPN 服務水準協議（下稱「本 SLA」）為規範 AWS Client VPN（「Client VPN」）使用情形之政策，並分別適用於使用 Client VPN 的每個帳戶。本 SLA 條款如與 [AWS 客戶協議](#) 或規範您對本公司服務使用情況之其他協議（下稱「本協議」）條款相互牴觸，應以本 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 Client VPN，並於任何每月帳單週期內達到至少 99.9% 的每月正常運行時間百分比（下稱「服務承諾」）。Client VPN 如未能達成服務承諾，您將有資格獲得下方所述之服務抵免額。

服務抵免額

服務抵免額是按照您在受影響的 AWS 區域，於每月正常運行時間百分比落入下表所訂範圍的每月帳單週期，為 Client VPN 所支付之總費用的百分比來計算：

每月正常運行時間百分比	服務抵免額百分比
小於 99.9% 但大於或等於 99.0%	10%
小於 99.0% 但大於或等於 95.0%	25%
小於 95.0%	100%

我們僅會把服務抵免額用於扣抵您日後應支付的 Client VPN 款項。我們得全權決定把發生不可用情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。服務抵免額並未賦予您獲得 AWS 任何退款或其他付款之權利。只有在適用的每月帳單週期入帳金額超過 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，否則對於本公司提供 Client VPN 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）。

抵免額申請和付款程序

如欲獲得服務抵免額，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. 受影響之 Client VPN 端點 ID；
4. 您提出服務抵免額要求之相關帳單週期與 AWS 區域；
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，則本公司將於確認您的申請後次月的一個帳單週期內，將服務抵免額發放給您。未能提出上述申請及提供其他資訊，您便失去獲得服務抵免的資格。

AWS Client VPN SLA 除外事項

本服務承諾不適用於符合以下情況之任何 Client VPN 效能問題：(i) 不可用、暫停或終止情事，或其他任何 Client VPN 效能問題：(i) 非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 Client VPN 分界點的相關問題；(ii) 因您的任何作為或不作為所致者；(iii) 因您的設備、軟體或其科技所導致；(iv) 因您未遵循 AWS 網站上 Client VPN 文件所載指南或超出所載限制所導致者；或 (v) 由於我們基於本協議暫停或終止您使用 Client VPN 之權利所導致者（統稱為「Client VPN 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

- 「每月正常運行時間百分比」是以 100% 減去當月內 Client VPN 不可用時間的百分比來算出。每月正常運行時間百分比之計算不包含任何 AWS Client VPN SLA 除外事項直接或間接導致的不可用情況。
- 「服務抵免額」係指按上述方式計算的美元抵免額，而且我們可能把服務抵免額發放至符合條件的帳戶。
- 「不可用」與「不可用之情況」是指：
 - 一個或多個使用 Client VPN 的端點無法連線至目標 VPN，且所有 VPN 連線皆失敗。