

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 Site-to-Site VPN 服務等級協議

最後更新日期：2022 年 5 月 5 日

本 AWS Site-to-Site VPN 服務等級協議（下稱「SLA」）是規範使用 AWS Site-to-Site VPN（下稱「Site-to-Site VPN」）之政策，並分別適用於使用 Site-to-Site VPN 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「協議」）條款有相互牴觸者，應以本 SLA 之條款及條件為準，惟僅限於該牴觸之範圍內。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，使每個 AWS Site-to-Site VPN 連線於任何每月帳單週期內，達到至少 99.95% 的每月正常運行時間百分比（下稱「服務承諾」）。若 Site-to-Site VPN 連線無法達成服務承諾，您有資格獲得下述服務抵免額。本服務承諾及本 SLA 僅適用於 Site-to-Site VPN 連線中的 AWS VPN 連線類別，不適用於 Site-to-Site VPN 連線中的 AWS Classic VPN 連線類別。

服務抵免額

服務抵免額是依您支付 Site-to-Site VPN 連線每月帳單週期費用總額的百分比計算，其中每月正常運行時間百分比符合下表所列範圍：

每月正常運行時間百分比	服務抵免額百分比
低於 99.95 % 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%

本公司僅將使用任何服務抵免額來扣抵您日後應支付的 Site-to-Site VPN 連線款項。本公司可以自行決定將發生不可用狀態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 Site-to-Site VPN 連線時任何不可用、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

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. 您索賠的每個不可用狀態事件的日期和時間；
3. 受影響的 Site-to-Site VPN 連線 ID；
4. 您索賠服務抵免額的相關帳單週期；
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。

AWS Site-to-Site VPN SLA 除外事項

服務承諾不適用於符合以下條件之任何標的 Site-to-Site VPN 不可用、暫停或終止情事，或其他任何標的 Site-to-Site VPN 效能問題：(i) 因逾越我們可合理掌控的因素所導致者，包括任何不可抗力事件、網際網路存取情形、或超出標的 Site-to-Site VPN 連線分界點的相關問題；(ii) 因您的設備、軟體或其他技術所導致者；(iii) 因您未遵循 AWS 網站上標的 Site-to-Site VPN 文件所載之指南或超出所述限制所導致者；或 (iv) 基於我們依本協議規定暫停或終止您使用標的 Site-to-Site VPN 之權利所引起者（統稱為「AWS Site-to-Site 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」的計算方式，是從 100% 中減去當月 Site-to-Site VPN 連線不可用的時間百分比。每月正常運行時間百分比測量排除因任何 AWS Site-to-Site VPN SLA 除外事項而直接或間接導致的不可用時間。
- 「服務抵免額」係指按上述方式計算的美元抵免額，而且我們可能把服務抵免額發放至符合條件的帳戶。
- 「不可用」及「不可用狀態」係指構成 AWS Site-to-Site VPN 連線之 AWS 端的兩個 VPN 端點無任何外部連線能力，且嘗試連線至該兩處 VPN 端點均告失敗。