

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 WAF 服務水準協議

最後更新日期：2022 年 5 月 5 日

本 AWS WAF 服務水準協議（下稱「本 SLA」）為規範 AWS WAF 使用情形之政策，且分別適用於使用 AWS WAF 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」）條款有所抵觸，則以本 SLA 之條款及條件為準，但僅限於此等抵觸之範圍內。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 應盡商業上合理之努力，讓每個 AWS 區域皆可使用 AWS WAF，而且其每月正常運行時間百分比於任何每月帳單週期內皆達到至少 99.95%（下稱「服務承諾」）。若 AWS WAF 未符合服務承諾，則您有資格獲得下述服務抵免額。

服務抵免額

服務抵免額是下列依您支付受影響的 AWS WAF 每月帳單週期費用總額的百分比計算，其中指定 AWS 區域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%

本公司僅將任何服務抵免額用於扣抵您日後應支付的 AWS WAF 款項。經由我們全權決定，可能會把

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。只有在所涉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 AWS WAF 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

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：

(i) 主旨行包含「SLA 抵免申請」的詞語；

(ii) 您主張服務抵免額所涉及的帳單週期與 AWS 區域，連同該 AWS 區域在該帳單週期每月正常運行時間百分比，以及該 AWS 區域在整個帳單週期期間，每五分鐘區間發生可用性低於 100% 之具體日期、時間及可用性；

(iii) 您的申請記錄檔，其中記載您主張發生營運中斷情形所涉及之錯誤（這些記錄檔所包含之任何機密或敏感性資訊，均應移除或以星號取代）。

該抵免額申請的每月正常運行時間百分比如經我們確認少於服務承諾者，我們會在提出抵免額申請當月之後的一個帳單週期內，向您核發服務抵免額。未能提供上述要求的抵免額申請和其他資訊，將失去獲得服務抵免額的資格。

AWS WAF SLA除外事項

服務承諾不適用於符合以下條件之任何AWS WAF

之不可用、暫停或終止情事，或其他任何AWS WAF 效能問題：(i)

因逾越我們可合理掌控之因素所導致者，包括任何不可抗力事件、網際網路存取情形、或超出AWS WAF 分界點之相關問題；(ii) 因您的任何自願作為或不作為所致者；(iii)

因您未遵循 AWS 網站上 AWS WAF 使用者指南 所載之最佳實務做法所導致之結果；(iv)

因您的設備、軟體或其他技術所導致者；或 (v)

基於我們依本協議規定暫停或終止您使用AWS WAF之權利所導致者（統稱為「AWS WAF

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明確使用的因素，則本公司可以自行決定是否考慮該等因素發放服務抵免額。

定義

- 「可用性」的計算方式為，在每個五分鐘區間內，且僅適用於與基礎主機服務相關之 AWS WAF 請求中，AWS WAF 所檢查且未因錯誤失敗之請求佔該區間總請求數之百分比。若於指定五分鐘區間內，您各自的主機服務未向 AWS WAF 發送任何檢查請求，則該區間視為 100%

可用。

- 「錯誤」係指任何 AWS WAF 未能檢查且由基礎主機服務於其存取紀錄中回報的請求。
- 「主機服務」係指 Amazon CloudFront、AWS Application Load Balancer 及 Amazon API Gateway。
- 指定 AWS 區域的「每月正常運行時間百分比」，是以每月帳單週期中所有五分鐘區間可用性的平均值做計算。每月正常運作時間百分比測量排除因任何AWS WAF SLA 除外事項而直接或間接導致的停機時間。
- 「請求」係指傳入的 HTTP 請求。
- 「服務抵免額」是美元抵免額，按下述方式計算，我們可能會將抵免額發放至符合條件的帳戶。