

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。

Amazon AppStream 2.0 服务水平协议

最后更新日期：2022 年 5 月 10 日

本 Amazon AppStream 2.0 服务水平协议（“SLA”）是管理 Amazon AppStream 2.0 使用的政策，并单独适用于每个使用 Amazon AppStream 2.0 的账户。如果本 SLA 的条款与 [AWS 客户协议](#) 或您与我们签订的其他适用于您使用我们服务的协议（“协议”）的条款发生冲突，则以本 SLA 的条款和条件为准，但仅限于该等冲突的范围。本 SLA 中使用但未定义的专门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 Amazon AppStream 2.0 的每月正常运行时间百分比至少达到 99.9%（“服务承诺”）。如果 Amazon AppStream 2.0 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

服务抵扣额度按照您当月在适用的 AWS 区域内，为 Amazon AppStream 2.0 支付的总队列费用（不包括用户费用）的百分比，根据下表计算：

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%

任何服务抵扣额度只适用于抵扣您在未来须支付的 Amazon AppStream 2.0 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 Amazon AppStream 2.0 不可用、性能不佳的情况，或我们未能提供 Amazon AppStream 2.0 的其他情况，您享有的唯一且排他的救济限于根据本 SLA 条款获得服务抵扣额度（如符合资格要求）。

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。

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](#)

[支持中心创建问题单](#)，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. 受影响的用户、堆栈和队列；以及
4. 记录错误并证实您所述故障的日志（请删除日志中的任何机密或敏感信息，或用星号替代）。

如果我们确认每月正常运行时间百分比低于服务承诺，则我们将在确认您的申请月份后的一个账单周期内向您发放服务抵扣额度。如果您未能申请服务抵扣额度，或未能提供证实申请的任何其他必要信息，您将失去获得服务抵扣额度的资格。

Amazon AppStream 2.0 SLA 例外情况

服务承诺不适用于因以下原因导致的任何 Amazon AppStream 2.0 不可用、暂停或终止，或任何其他 Amazon AppStream 2.0 性能问题：(i)

因超出我们合理控制范围的因素（包括任何不可抗力事件、互联网接入或超出 Amazon AppStream 2.0 分界点的相关问题）而导致；(ii)

因您的任何作为或不作为（包括对您的图像、流式传输应用程序、操作系统设置、队列、堆栈、身份提供商、Active Directory 环境、VPC 或 DNS 的不当配置）而导致；(iii)

因您或您用户的设备、软件或其他技术而导致；(iv)

因缺乏已配置的可用流式传输资源（包括由于您的队列配置不足或通过自动伸缩、会话终止或定期刷新流式传输资源来等待配置新的流式传输资源）而导致；(v) 因您未遵循 AWS 网站上的 Amazon AppStream 2.0 文档中所述的指南或未在限制范围内使用服务而导致；或 (vi)

因我们根据协议暂停或终止您使用 Amazon AppStream 2.0 的权利而导致（统称为“Amazon AppStream 2.0 SLA

例外情况”）。如果可用性受到除我们在每月正常运行时间百分比计算中所用因素以外其他因素的影响，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

- “部署分钟数”是指在给定 AWS 区域内，给定流式传输资源在一个账单月内配置并可用于流式传输的总分钟数。

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。

- “停机时间”是指在流式传输资源不可用的一个月內，所有流式传输资源的总累计部署分钟数。
- “最大可用分钟数”是指在一个账单月內，AWS 账户中配置的所有流式传输资源的所有部署分钟数之和。
- “每月正常运行时间百分比”按以下方式计算：给定 AWS 区域内的给定 AWS 账户在一个账单月內的最大可用分钟数减去停机时间，再除以最大可用分钟数。每月正常运行时间百分比用以下公式表示： $\text{每月正常运行时间 \%} = (\text{最大可用分钟数} - \text{停机时间}) / \text{最大可用分钟数}$ 。每月正常运行时间百分比的测量不包括任何 Amazon AppStream 2.0 SLA 例外情况直接或间接导致的停机时间。
- “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。
- “流式传输资源”是指始终可用流式传输实例、按需流式传输实例或弹性队列。
- 如果在给定的一分钟內所有连接流式传输资源的连续尝试均未成功，则认为流式传输资源在该分钟內“不可用”。如果在该分钟內未尝试连接流式传输资源，则认为流式传输资源在该分钟內可用。