

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 AppFabric 服务等级协议

最后更新日期：2023 年 6 月 21 日

本 AWS AppFabric 服务等级协议（“SLA”）是一项规范AWS AppFabric（“AWS AppFabric”）使用的政策，并分别适用于使用 AWS AppFabric 的每个账户。如果本 SLA 的条款与 [AWS 客户协议](#)或您与我们签订的其他规范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内，每个 AWS 区域的 AWS AppFabric 的每月正常运行时间百分比至少达到 99.9%（“服务承诺”）。如果 AWS AppFabric 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

在未履行服务承诺的月度账单周期内，服务抵扣额度按您在受影响的 AWS 区域中为 AWS AppFabric 支付的总费用的百分比，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 AWS AppFabric 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 AWS AppFabric 不可用、性能不佳的情况，或其他我们未能提供 AWS AppFabric 的情况，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. 您申请服务抵扣额度的账单周期和 AWS 区域，以及该账单周期内该 AWS 区域的每月正常运行时间百分比，以及在整个账单周期内该 AWS 区域可用性低于 100% 的每个 5 分钟时间段的具体日期、次数和可用性；以及
3. 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，则我们将在申请发生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 AppFabric SLA 例外情况

服务承诺不适用于因以下原因导致的任何 AWS AppFabric 不可用、暂停或终止，或任何其他 AWS AppFabric 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 AWS AppFabric 分界点的相关问题，例如 AWS AppFabric 支持的应用程序的 API 故障；(ii) 因您或任何第三方的任何作为或不作为（例如，禁用加密密钥或使加密密钥无法访问、身份验证令牌无效或禁用身份验证令牌、权限配置错误的、过期或不正确的身份验证凭据/令牌、第三方弃用 API、第三方限制 AWS AppFabric 的数据流量等）而导致；(iii)

因您未遵循

AWS网站上的

[AWS](#)

[AppFabric技术文档](#)中所述的指南和最佳实践而导致的；(iv)

因您的设备、软件或其他技术而导致；或 (v) 因我们根据本协议暂停或终止您使用 AWS AppFabric 的权利而导致（统称为“AWS AppFabric 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

- “可用性”是指每 5 分钟间隔内 AWS AppFabric 处理的成功请求和计划操作的百分比。如果这些请求在给定的 5 分钟间隔内没有失败，并且计划的操作没有因内部错误而执行失败，则假定 AppFabric 在该间隔内是 100% 可用的。
- “请求”是对 StartUserAccessTasks API 的调用，以获得用户对 AWS 控制台或 AWS 命令行接口 (CLI) 中所有授权应用程序的访问权限。
- “计划的操作”是将可用的审计日志从所有授权的 SaaS 应用程序定期交付到配置的目的地。
- “错误”是任何返回 500 或 503 错误代码的请求（在 AWS AppFabric 控制台显示为内部服务错误或服务不可用状态），或由于 AWS AppFabric 内部服务故障而导致目标数据摄取失败，不包括 AWS AppFabric SLA 例外情况中列出的任何原因。
- 给定 AWS 区域的“每月正常运行时间百分比”是指月度账单周期中所有 5 分钟时间间隔的可用性平均值。每月正常运行时间百分比不包括任何 AWS AppFabric 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 AWS AppFabric 账户。