

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 Directory Service 服务水平协议

最后更新日期：2022 年 5 月 4 日

本 AWS Directory Service 服务水平协议（“SLA”）是管理 AWS Directory Service 使用的政策，并单独适用于每个涵盖目录。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。

所含服务：

- AWS Directory Service for Microsoft Active Directory
- AD Connector
- Simple AD

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，每个涵盖目录的 AWS Directory Service 的每月正常运行时间百分比至少达到 99.9%（“服务承诺”）。如果涵盖目录未达到服务承诺，您将有资格获得如下所述的服务折扣额度。

服务折扣额度

服务折扣额度按照在发生错误的账单周期内，您为涵盖目录（包括发生错误时正在使用的涵盖目录的任何额外域控制器）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	服务折扣额度百分比
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%

任何服务折扣额度只适用于抵扣您在未来须支付的 AWS Directory Service 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）发放服务折扣额度。服务折扣额度将不会使您有权从 AWS 获得任何退款或其他付款。服务折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。服务折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 Directory Service 不可用、性能不佳的情况，或我们未能提供 AWS Directory Service 的其他情况，您享有的唯一且排他的救济限于根据本 SLA 的条款获得服务折扣额度（如符合资格要求）。

折扣额度申请和支付程序

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。

要获得服务折扣额度，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折扣额度申请，且该申请必须包括：

- (i) 主题行中的“SLA 折扣额度申请”字样；
- (ii) 您申请服务折扣额度的账单周期和涵盖目录标识符，以及该账单周期内涵盖目录的每月正常运行时间百分比，以及涵盖目录每个错误分钟发生的具体日期和时间；
- (iii) 记录您所述故障之错误的申请日志（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折扣额度申请的每月正常运行时间百分比，且其低于服务承诺，则我们将在折扣额度申请发生月份后的一个账单周期内向您发放服务折扣额度。如果您未能按照上述要求提供折扣额度申请和其他信息，您将失去获得服务折扣额度的资格。

AWS Directory Service SLA 例外情况

服务承诺不适用于因以下原因导致的任何 AWS Directory Service 不可用、暂停或终止，或任何其他 AWS Directory Service 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、互联网接入或超出涵盖目录分界点的相关问题）而导致；(ii) 因您的任何自愿作为或不作为而导致；(iii) 因您未遵循 AWS 网站上的 [AWS Directory Service 管理员指南](#) 中所述的与您的涵盖目录类型相关的最佳实践而导致；(iv) 因您的设备、软件或其他技术而导致；(v) 发生在 AWS 未就涵盖目录向您收取费用期间；或 (vi) 因我们根据协议暂停和终止您使用 AWS Directory Service 的权利而导致（统称为“AWS Directory Service 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明确使用的因素以外的因素影响，则我们在发放服务折扣额度时可能会酌情考虑这些因素。

定义

- “涵盖目录”是指仅来自以下服务之一的 AWS Directory Service 目录：(i) AWS Directory Service for Microsoft Active Directory，(ii) AD Connector，或 (iii) Simple AD。
- “错误分钟”是指 1 分钟的目录分钟，在此期间，针对您的目录的所有同类型请求在与该目录关联的所有实例上均失败。总错误分钟数不包括任何 AWS Directory Service SLA 例外情况直接或间接导致的停机时间。如果您在给定的 1 分钟时间间隔内未发出任何请求，则该目录分钟不属于“错误分钟”。
- 给定涵盖目录的“每月正常运行时间百分比”按以下方式计算：1 减去该涵盖目录在一个账单周期内的所有错误分钟数之和除以同一账单周期内的目录分钟数之商。
- “目录分钟数”是指在已安装涵盖目录的一个账单周期内，AWS 就该涵盖目录向您收取费用的总分钟数。
- 就每个涵盖目录产品而言，“请求”分别定义如下：

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（包括由于翻译延誤），则以英文版本为准。

对于 **AD Connector**，请求仅限于 **Kerberos** 身份验证、轻量目录访问协议 (**LDAP**) 读取和创建计算机操作。

对于 **Simple AD**，请求仅限于 **Kerberos** 身份验证、**LDAP** 读取、**LDAP** 写入、创建计算机操作、使用受支持版本的服务器消息块 (**SMB**) 协议访问系统卷 (**SYSVOL**) 以及域名服务 (**DNS**) 查询。

对于 **AWS Directory Service for Microsoft Active Directory**，请求仅限于 **Kerberos** 身份验证、**LDAP** 读取、**LDAP** 写入、创建计算机操作、使用受支持版本的服务器消息块 (**SMB**) 协议访问 **SYSVOL** 以及域名服务 (**DNS**) 查询。

- “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。

[之前版本](#)

之前版本: [链接](#)