

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 Directory Service 服務等級協議

最後更新日期： 2022 年 5 月 4 日

本 AWS Directory Service 服務等級協議（「SLA」）係規範 AWS Directory Service 之使用，並分別適用於每個 Covered Direct。若本 SLA 的條款與 [AWS 客戶協議](#) 或管理您使用本公司服務之情況的其他協議（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。

內含服務

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

服務承諾

AWS 應盡商業合理努力，為每個 AWS 區域提供 AWS CodePipeline，並於任何每月帳單週期內，達到至少 99.9% 的每月正常運行時間百分比（下稱「服務承諾」）。Client VPN 如未能達成服務承諾，您將有資格獲得下方所述之服務抵免額。

服務抵免額

服務抵免額是依您在錯誤發生時，為 Covered Directory（包括當時使用的任何額外網域控制器）支付的總費用的百分比來計算，並依照下列時間表，針對發生錯誤的帳單週期進行計算。

每月正常運行時間百分比	服務抵免額百分比
低於 99.9% 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 Directory Service 服務款項。經由我們全權決定，可能會將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

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。

他帳戶。除本協議另有規定外，對於我們提供 AWS Directory Service 服務時所發生之任何不可用或無法履行或其他無法供應之狀況，您可以採行之唯一救濟方式為依據本 SLA 條款獲得服務抵免額（如符合資格者）。

抵免額申請和付款程序

若要獲得服務抵免額，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 Covered Directory 識別碼，連同該 Covered Directory 在該帳單週期的每月正常運行時間百分比，以及該 Covered Directory 每個錯誤分鐘的具體日期與時間；
- (iii) 您的申請記錄檔，其中記載您聲稱發生運行中斷情形之錯誤（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 Directory Service SLA 除外事項

服務承諾不適用於符合以下條件之任何 AWS Directory Service 不可用、暫停或終止情事，或其他任何 AWS Directory Service 效能問題：(i) 由於超出我們合理控制範圍的因素所造成，包括任何不可抗力事件、網際網路存取問題或超出 Covered Directory 分界點的相關問題；(ii) 由於您的任何自願行為或不作為所造成；(iii) 由於您未遵循 AWS 網站上 [AWS Directory Service 管理者指南](#) 中，與您所使用的 Covered Directory 類型相關的最佳實踐所導致；(iv) 由於您的設備、軟體或其他技術所造成；(v) 發生於 AWS 並未向您收取 Covered Directory 費用的期間；或 (vi) 由於我們依據協議暫停或終止您使用 AWS Directory Service 的權利所引起（統稱為「AWS Directory Service 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。

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。

定義

- 「Covered Directory」係指 AWS Directory Service 內以下其中一項服務的目錄：(i) AWS Directory Service for Microsoft Active Directory、(ii) AD Connector，或 (iii) Simple AD。
- 「錯誤分鐘」係指在 1 分鐘的目錄時間內，對您的目錄發出的所有同類型請求在所有與該目錄相關的例證上都失敗的情況。總錯誤分鐘數不包括因任何 AWS Directory Service SLA 除外事項所直接或間接導致的停機時間。如果在某 1 分鐘的時間間隔內沒有發出任何請求，則該目錄分鐘不算作錯誤分鐘。
- 對於特定的 Covered Directory，每月正常運行時間百分比的計算方式為 1 減去該 Covered Directory 在帳單週期內的錯誤分鐘總和，再除以同一帳單週期內的目錄分鐘數。
- 「目錄分鐘數」係指在一個帳單週期內，Covered Directory 被安裝並且 AWS 向您收取費用的總分鐘數。
- 「請求」根據每個 Covered Directory 產品的定義如下：

對於 AD Connector，請求僅適用於 Kerberos 認證、LDAP 讀取和建立電腦操作。

對於 Simple AD，請求僅適用於 Kerberos 認證、LDAP 讀取、LDAP 寫入、創建電腦操作、使用支援版本的 Server Message Block (SMB) 協議存取 SYSVOL，以及網域名稱服務 (DNS) 查詢。

對於 AWS Directory Service for Microsoft Active Directory，請求僅適用於 Kerberos 認證、LDAP 讀取、LDAP 寫入、建立電腦操作、使用支援版本的 Server Message Block (SMB) 協議存取 SYSVOL，以及網域名稱服務 (DNS) 查詢。

- 「服務抵免額」是美元抵免額，按上述方式計算，我們可能會將抵免額發放至符合條件的帳戶。

先前版本

先前版本： [連結](#)