

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 Managed Grafana (AMG) 服务水平协议

最后更新日期：2022 年 5 月 2 日

本 Amazon Managed Grafana 服务水平协议（“SLA”）是管理 Amazon Managed Grafana（“AMG”）使用的政策，并单独适用于每个使用 AMG 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内，AMG 工作区达到下表所示的每月正常运行时间百分比（“服务承诺”）。如果 AMG 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未达到服务承诺的月度账单周期内，您为受影响 AWS 区域的受影响 AMG 工作区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 AMG 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，对于任何 AMG 不可用、性能不佳的情况，或其他我们未能提供 AMG 的情况，您享有的唯一且排他的救济限于根据本 SLA 的条款获得服务折扣额度（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；

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。

2. 您所申请的每个不可用事件发生的日期、次数和受影响 AMG 工作区资源 ID 的 AWS 区域；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折扣额度。如果您未能按照上述要求提供申请和其他信息，您将失去获得服务折扣额度的资格。

#### AMG SLA 例外情况

服务承诺不适用于因以下原因导致的任何 AMG 不可用、暂停或终止，或任何其他 AMG 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 AMG 分界点的相关问题）而导致；(ii) 因您的任何作为或不作为（例如禁用安全组、更改或错误配置 VPC 设置或数据源）而导致；(iii) 因您未遵循 AWS 网站上的 [AMG 文档](#) 中所述的指南或超出限制而导致；(iv) 因您的设备、软件或其他技术而导致；(v) 因底层 Grafana 开源软件造成工作区崩溃或工作区实例无法运行而导致；(vi) 因在对 AMG 服务进行验证之前或过程中发生故障而导致；(vii) 因客户端应用程序（非服务器）发生故障而导致；以及 (viii) 因我们根据协议暂停或终止您使用 AMG 的权利而导致（统称为“AMG 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，则我们在发放服务折扣额度时可能会酌情考虑这些因素。

#### 定义

- “每月正常运行时间百分比”按以下方式计算：100% 减去 AMG 工作区不可用的月份中 1 分钟时间段的百分比。如果您只在一个月的部分时间内运行了 AMG 工作区，则假定您的 AMG 工作区在该月未运行的部分时间内 100% 可用。每月正常运行时间百分比不包括任何 AMG SLA 例外情况直接或间接导致的停机时间。
- “服务折扣额度”是一种美元折扣额度，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。
- “不可用”或“不可用状况”是指在 1 分钟时间段内，对运行中 AMG 工作区的所有连接请求均失败。