

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 Monitron 服务水平协议

最后更新日期：2022 年 5 月 5 日

本 Amazon Monitron 服务水平协议（“SLA”）是管理 Amazon Monitron 使用的政策，并单独适用于每个使用 Amazon Monitron 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，Amazon Monitron 达到适用的每月正常运行时间百分比（“服务承诺”）。如果 Amazon Monitron 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在一个账单周期内，为未达到每月正常运行时间百分比承诺的 Amazon Monitron 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 Amazon Monitron 款项。我们可能会自行决定向您的信用卡（即在发生错误的账单周期内，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 Monitron 不可用、性能不佳的情况，或其他我们未能提供 Amazon Monitron 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：

- (i) 主题行中的“SLA 抵扣额度申请”字样；
- (ii) 您所申请的 Amazon Monitron 不可用的每个事件发生的日期和次数；以及

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。

(iii) 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）。

如果我们确认了适用于此类抵扣额度申请月份的每月正常运行时间百分比，且其低于相应的服务承诺，则我们将在确认该申请的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。

## Amazon Monitron SLA 例外情况

服务承诺不适用于因以下原因导致的任何 Amazon Monitron 不可用、暂停或终止，或任何其他 Amazon Monitron 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 Monitron 分界点的相关问题）而导致；(ii) 因您的任何作为或不作为而导致；(iii) 因您未遵循 AWS 网站上的 Amazon Monitron 文档中所述的指南或超出限制或者未遵循 [Amazon Monitron 设备服务条款](#) 而导致；(iv) 因 Amazon Monitron 硬件而导致（有关硬件错误或缺陷的补救信息，请参阅我们的 [Amazon Monitron 保修](#)）；(v) 因您的设备、软件或其他技术而导致；或 (vi) 因我们根据协议暂停或终止您使用 Amazon Monitron 的权利而导致（统称为“Amazon Monitron SLA 例外情况”）。如果可用性受到我们在计算停机时间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

- “请求”是指用户向 Amazon Monitron 文档中所述的 Amazon Monitron 服务提出的请求。
- “错误”是指返回 500 或 503 错误代码的任何请求。
- “停机时间”是指：(i) 在 5 分钟时间段内，您的 Amazon Monitron 账户中发现 Amazon Monitron 不可用的用户总数除以 (ii) 您的 Amazon Monitron 账户中的用户总数。我们将以月度账单周期内每个 5 分钟时间段的百分比计算每个 Amazon Monitron 账户的停机时间。
- “每月正常运行时间百分比”按以下方式计算：100% 减去月度账单周期内每个 5 分钟时间段的平均停机时间。
- “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 Amazon Monitron 账户。
- “不可用”具体是指用户尝试以下操作，但由于一个或多个错误而无法进行：(i) 调试 Amazon Monitron 传感器；(ii) 检索 Amazon Monitron 传感器发送的测量结果；或 (iii) 收到 Amazon Monitron 发现的问题的警报。如果您在给定的 5 分钟时间段内收到错误，但在同一时间段内，您收到了对同一请求或相同类型请求（例如，调试 Amazon Monitron 传感器）的非错误响应，则视为该时间段内 100% 可用。如果您在给定的 5 分钟内未发出任何请求，则假定该时间段内 100% 可用。“不可用”一词不包括任何 Amazon Monitron SLA 例外情况直接或间接导致的任何其他问题。