

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 Systems Manager 服务水平协议

最后更新日期：2022 年 5 月 5 日

本 AWS Systems Manager 服务水平协议 (“SLA”) 是管理 AWS Systems Manager 使用的政策，并单独适用于每个使用 AWS Systems Manager 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，每个 AWS 区域的 AWS Systems Manager 的每项收费功能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 Systems Manager 的任何收费功能未达到服务承诺，您将有资格获得如下所述的服务抵扣额度。

服务抵扣额度

服务抵扣额度按照在给定 AWS 区域的每月正常运行时间百分比处于下表所示范围的月度账单周期内，您为受影响 AWS 区域的适用收费 AWS Systems Manager 功能支付的总费用的百分比计算：

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%	10%
低于 99% 但高于或等于 95%	25%
低于 95%	100%

任何服务抵扣额度只适用于抵扣您在未来须为受影响收费功能支付的 AWS Systems Manager 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 Systems Manager 不可用、性能不佳的情况，或我们未能提供 AWS Systems Manager 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，您需要在 **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** 时间间隔的具体日期、时间和可用性；
- (iii) 受影响的 **API 名称** 和 **目标资源 ID**；以及
- (iv) 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抵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，则我们将在抵扣额度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抵扣额度申请和其他信息，您将失去获得服务抵扣额度的资格。

AWS Systems Manager SLA 例外情况

服务承诺不适用于因以下原因导致的任何 **AWS Systems Manager** 不可用、暂停或终止，或任何其他 **AWS Systems Manager** 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 **AWS Systems Manager** 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 Systems Manager 文档](#)** 中所述的建议而导致；(iv) 因您的设备、软件或其他技术而导致；或 (v) 因我们根据协议暂停或终止您使用 **AWS Systems Manager** 的权利而导致（统称为“**AWS Systems Manager 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，则我们在发放服务抵扣额度时可能会酌情考虑这些因素。

定义

- “可用性”是指针对 **AWS Systems Manager** 的每项收费功能单独计算，按每 **5 分钟** 时间间隔计算的，**AWS Systems Manager** 处理的请求中未因错误而失败的请求所占的百分比。如果您在给定的 **5 分钟** 时间间隔内未发出任何请求，则认为该时间间隔内 **100%** 可用。
- “错误”是指返回 **500** 或 **503** 错误代码的任何请求，如 **AWS 网站上的 [AWS Systems Manager 常见错误](#)** 中所述。
- 给定 **AWS 区域** 的“每月正常运行时间百分比”是指针对 **AWS Systems Manager** 的每项收费功能单独计算的，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 Systems Manager SLA 例外情况直接或间接导致的停机时间。

- “请求”是指由客户发起的一种操作，其类型在 AWS 网站上的 [AWS Systems Manager API 参考页面](#) 中明确列出，由 AWS Systems Manager 支持。为免生疑问，请求仅包括收费功能的收费操作；免费操作和使用免费功能不视为请求，也不符合获得服务抵扣额度的资格。
- “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。