

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 Wickr 服务水平协议

最后更新日期：2022 年 11 月 29 日

本 AWS Wickr 服务水平协议 (“SLA”) 是管理 AWS Wickr 使用的政策，并单独适用于每个使用 AWS Wickr 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，在 AWS Wickr 可用的每个 AWS 区域，AWS Wickr 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 Wickr 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 AWS Wickr 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 99.0%	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 AWS Wickr 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 AWS Wickr 不可用、性能不佳的情况，或我们未能提供 AWS Wickr 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“AWS Wickr SLA 抵扣额度申请”字样，以及

2. 在整个账单周期内，该 **AWS Wickr** 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。

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 Wickr SLA 例外情况

服务承诺不适用于因以下原因导致的任何 **AWS Wickr** 不可用、暂停或终止，或任何其他 **AWS Wickr** 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 Wickr** 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) 因未遵循 **AWS** 网站上的 **AWS Wickr** 文档中所述的指南或未能在其中所述限制范围内使用服务而导致；(iv) 因您的设备、软件或其他技术而导致；(v) 因 **AWS Wickr** 数据保留和/或 **Wickr** 开放访问 (**WOA**) 服务而导致（如已配置）；(vi) 因 **Wickr** 的全球联合会使用非 **AWS Wickr** 服务（即 **Wickr Enterprise** 部署）而导致；或 (vii) 因我们根据协议暂停或终止您使用 **AWS Wickr** 的权利而导致（统称为“**AWS Wickr 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，则我们在发放服务抵扣额度时可能会酌情考虑这些因素。

定义

- “可用性”是指按每 **5** 分钟时间间隔计算的，**AWS Wickr** 管理功能公共 **API** 处理的请求中未失败的请求所占的百分比。如果在给定的 **5** 分钟时间间隔内未发出任何请求，则假定该时间间隔内 **100%** 可用。
- 给定 **AWS** 区域的“每月正常运行时间百分比”是指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 **Wickr SLA** 例外情况直接或间接导致的停机时间。
- “请求”是指为在 **AWS Wickr** 管理控制台中执行管理用户功能而进行的 **AWS Wickr API** 调用。
- “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 **AWS** 账户。