

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 WorkDocs 服务水平协议

最后更新日期：2022 年 5 月 5 日

本 Amazon WorkDocs 服务水平协议（“SLA”）是管理 Amazon WorkDocs 使用的政策，并单独适用于每个使用 Amazon WorkDocs 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 WorkDocs 达到适用的每月正常运行时间百分比（“服务承诺”）。如果 Amazon WorkDocs 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文件上传或下载发生错误的账单周期内，您为 Amazon WorkDocs 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
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%	100%

任何服务抵扣额度只适用于抵扣您在未来须支付的 Amazon WorkDocs 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 WorkDocs 不可用、性能不佳的情况，或我们未能提供 Amazon WorkDocs

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。

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“SLA 抵扣额度申请”字样；
2. 您所申请的每个非零错误率事件发生的日期和次数；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）。

如果我们确认了适用于此类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 WorkDocs SLA 例外情况

服务承诺不适用于因以下原因导致的任何 Amazon WorkDocs 不可用、暂停或终止，或任何其他

Amazon WorkDocs 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 WorkDocs 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 Amazon WorkDocs 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；或 (v) 因我们根据协议暂停或终止您使用 Amazon WorkDocs 的权利而导致（统称为“Amazon WorkDocs SLA

例外情况”）。如果可用性受到我们在计算错误率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

“错误率”是指：(i) 在五秒钟时间间隔内，Amazon WorkDocs

返回的错误状态为“InternalError”（内部错误）或“ServiceUnavailable”（服务不可用）的内部服务器错误总数（不包括因连接到 Directory 等客户资源而导致的错误），除以 (ii)

在该五秒钟时间间隔内针对相应请求类型发出的请求总数。我们将按月度账单周期中每个五秒钟时间

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。

间隔的百分比计算每个 Amazon WorkDocs 账户的错误率。内部服务器错误数量的计算不包括任何 Amazon WorkDocs SLA 例外情况直接或间接导致的错误。

“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五分钟时间间隔的错误率平均值。

“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 WorkDocs 账户。