

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 Connect 服务水平协议

最后更新日期：2022 年 5 月 4 日

本 Amazon Connect 服务水平协议（“SLA”）是管理 Amazon Connect 使用的政策，并单独适用于每个使用 Amazon Connect 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 Amazon Connect 的每月正常运行时间百分比至少达到 99.9%（“服务承诺”）。如果 Amazon Connect 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内的月度账单周期内，您为 Amazon Connect 支付的以下费用的百分比来计算：

每月正常运行时间百分比	服务抵扣额度百分比
低于 99.99% 但高于或等于 99.0%	5%
低于 99.0% 但高于或等于 95.0%	15%
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 Connect 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 Amazon Connect 不可用或性能不佳的情况，或其他我们未能提供 Amazon Connect 的情况，您享有的唯一且排他的救济限于根据本 SLA 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](#)，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 区域出现停机时间的 5 分钟时间段的具体日期和次数；

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）。

如果此类抵扣额度申请的每月正常运行时间百分比经我们确认且低于服务承诺，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。

Amazon Connect SLA 例外情况和要求

服务承诺不适用于因以下原因导致的任何 Amazon Connect 不可用、暂停或终止，或任何其他 Amazon Connect 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、电信运营商、互联网接入或超出 Amazon Connect 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，包括但不限于：配置、集成、客户网络（例如防火墙、路由器、交换机、电信线路等）问题；(iii) 与您的开发、测试和监控（例如负载测试）有关或由其导致；(iv) 因未遵循 AWS 网站上的 Amazon Connect 文档中所述的指南或超出所述限制而导致；(v) 因您的设备、软件或其他技术而导致；(vi) 因我们根据协议暂停或终止您使用 Amazon Connect 的权利而导致（统称为“Amazon Connect SLA 例外情况”）。

此外，要获得 SLA 抵扣额度资格，您必须 (i) 对于免费电话号码，将 Amazon 作为您的电话号码负责机构（如果可用）（本 SLA 将适用于 Amazon 无法作为您的电话号码负责机构的免费电话号码），(ii) 制定[企业支持](#)计划，并且作为该计划的一部分，与 AWS 解决方案架构师一起完成“[良好架构审查](#)”（统称为“Amazon Connect SLA 要求”）。

如果可用性受到除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

- 如果在 5 分钟的时间段内，所有呼入和呼出电话的联系流都无法执行，则无论联系流中是否有错误分支，Amazon Connect 都将被视为“停机”。
- 给定 AWS 区域 Amazon Connect 的“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账户中所有 Amazon Connect 实例的 Amazon Connect 处于停机状态的 5 分钟时间段的百分比。如果整个月都没有在生产中使用 Amazon Connect 服务，则假定该服务在该月未用于生产的部分时间内 100% 可用。每月正常运行时间百分比不包括任何 Amazon Connect SLA 例外情况直接或间接导致的停机时间。
- “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账户。