

以下译文仅供参考。如果此译文与英语版本之间有任何差异、不一致或冲突（尤其是翻译延期），应以英文版为准。

AWS 网络安全管理器服务等级协议

最后更新日期：2026 年 9 月 24 日

本 AWS 网络安全管理器服务等级协议（“本 SLA”）是管理 AWS 网络安全管理器（“NSM”）使用的政策，分别适用于使用 NSM 的每个账户。如果本 SLA 条款与 [AWS 客户协议](#) 或约束您使用我方服务的其他协议（简称“协议”）的条款发生冲突，则适用本 SLA 的条款和条件，但仅限于此类冲突范围。本 SLA 中使用但未定义的术语应具有协议中规定的含义。

SLA

AWS 将尽商业上合理的努力，在任何月度账单周期内，使每个 AWS 区域的 NSM 达到下表所示的可用性（以下简称“NSM SLA”）。如果 NSM 未达到 NSM SLA 的要求，您将有资格获得下述服务抵扣。

每月正常运行时间百分比	服务抵扣百分比
小于 99.9% 但等于或大于 99.0%	10%
小于 99.0% 但等于或大于 95.0%	25%
小于 95.0%	100%

服务抵扣

服务抵扣按未达到适用 SLA 要求的月度账单周期内，您就受影响 AWS 区域中受影响的 NSM 功能所支付的总费用的对应百分比进行计算。

我方仅将服务抵扣用于抵扣您未来应付的 NSM 款项。在账单周期出现不可用时，我们可能会自行决定将服务抵扣发放到您用于支付该账单周期的信用卡。服务抵扣将不会使您有权从 AWS 获得任何退款或其他付款。只有适用的月度账单周期抵扣金额大于一美元（\$1 USD）时，才适用并签发服务抵扣。服务抵扣不得转让或应用于任何其他帐户。除非协议另有规定，对于我们出现的任何不可用性、未履行义务或其他未能提供 NSM 的情形，您可获得的唯一且排他性的补救措施是根据本 SLA 的条款获得服务抵扣（如符合条件）。

服务抵扣请求和发放程序

要获得服务抵扣，您必须提交申诉，具体为[在 AWS 支持中心提交工单](#)。我们必须在事件发生后的第二个账单周期结束前收到您的抵扣请求，且请求必须包括以下指定信息：

1. 标题栏中“Amazon NSM SLA Credit Request”字样；
2. 您声称发生每起不可用性事件的日期和时间；
3. NSM 的资源 ID；以及
4. 您的请求日志以及可记录错误、佐证您所称故障的其他任何信息。**

以下译文仅供参考。如果此译文与英语版本之间有任何差异、不一致或冲突（尤其是翻译延期），应以英文版为准。

**** 请用星号替换任何机密或敏感信息。**

如果我们确认您根据适用的 SLA 提出的申诉有效，我们将在我们确认您的请求之月份后的一个账单周期内，向您发放服务抵扣。

如果您未能按照上述要求提供抵扣请求和其他信息，您将失去获得服务抵扣的资格。

NSM SLA 排除条款

本 SLA 不适用于 NSM 的任何不可用性、暂停或终止情况，也不适用于因以下原因导致的 NSM 任何其他性能问题：(i) 由我们合理控制范围之外的因素引起，包括任何不可抗力事件或超出 NSM 分界点的互联网接入或相关问题；(ii) 由您的任何行为或不作为导致（例如，超出 NSM 产品文档中列明的任何配额值的活动）；(iii) 由您未遵循 AWS 网站上 NSM 技术文档中所述的指南和最佳实践导致；(iv) 由您的设备、软件或其他技术导致；或 (v) 因我们根据协议暂停或终止您使用 NSM 的权利而产生。如果可用性受到除我们在每月正常运行时间百分比计算中所用因素外其他因素的影响，则我们可以在考虑这些因素后自行决定签发服务抵扣。

定义

- “错误”指任何返回 500 或 503 错误代码的 NSM 请求。
- “错误率”指在特定 AWS 区域内该五分钟间隔期间，由 NSM API 返回的内部错误总数除以适用请求类型的请求总数。我们将按月度账单周期内每个五分钟间隔的百分比，为每个 NSM 管理员账户计算错误率。错误数量的计算将不包括因任何 NSM SLA 排除条款直接或间接引起的错误。
- “月度正常运行时间百分比”的计算方法是：用 100% 减去月度账单周期内每个五分钟间隔的错误率平均值。
- “服务抵扣”是一种美元抵扣额度，计算方法如上所述，我们可以将其贷记回符合条件的 NSM 账户。