

以下翻譯僅供參考。若本翻譯版本與最後更新的英文版本之間有歧異、不一致或衝突（包括因翻譯延遲所造成者），則應以英文版本為準。

AWS Entity Resolution 服務等級協議

最後更新日期：2023 年 7 月 26 日

本 AWS Entity Resolution 服務等級協議（「SLA」）是一項關於使用 AWS Entity Resolution（「Entity Resolution」）的政策，並分別適用於使用 Entity Resolution 的每個帳戶。如果本 SLA 條款與 [AWS 客戶協議](#) 或約束您使用我方服務的其他協議（簡稱「協議」）的條款發生衝突，則適用本 SLA 的條款和條件，但僅限於此類衝突範圍。本協議中使用但未定義的大寫術語應具有本協議中規定的含義。

服務承諾

AWS 將採取商業上的合理努力，在任何月度帳單週期中，使每個 AWS 區域的 Entity Resolution 的每月正常運行時間百分比至少達到 99.9%（以下簡稱「服務承諾」）。如果 Entity Resolution 未滿足服務承諾，您將有資格獲得以下描述的服務抵扣額。

服務抵扣額

服務抵扣額按您在未達到服務承諾的月度帳單週期內，為受影響的 AWS 區域中的 Entity Resolution 所支付的費用總額的百分比計算，具體標準如下表所示：

每月正常運行時間百分比	服務抵扣額百分比
小於 99.9% 但等於或大於 99.0%	10%
小於 99.0% 但等於或大於 95.0%	25%
小於 95.0%	100%

以下翻譯僅供參考。若本翻譯版本與最後更新的英文版本之間有歧異、不一致或衝突（包括因翻譯延遲所造成者），則應以英文版本為準。

我們僅會將任何服務抵扣額用於抵扣您未來應付的 Entity Resolution 款項。在帳單週期出現不可用性時，我們可能會自行決定將服務抵扣額發放到您用於支付該帳單週期的信用卡。服務抵扣額將不會使您有權從 AWS 獲得任何退款或其他付款。只有適用的月度帳單週期抵扣金額大於 1 美元 (\$1 USD) 時，才適用並發放服務抵扣額。服務抵扣額不得轉讓或應用於任何其他帳戶。除非協議另有規定，對於我們未能提供 Entity Resolution、未履行義務或存在其他未能履約的行為，您可獲得的唯一且排他性的補救措施是根據本 SLA 的條款獲得服務抵扣額（如符合條件）。

服務抵扣額請求和發放程序

要獲得服務抵扣額，您必須透過在 [AWS 支援中心提交工單](#) 的方式提交申請。為了符合條件，我們必須在事件發生後的第二個帳單週期結束前收到抵扣請求，且請求必須包括：

1. 標題欄中「SLA Credit Request」字樣；
2. 您申請服務抵扣額所針對的帳單週期和 AWS 區域，以及該 AWS 區域在該帳單週期的每月正常運行時間百分比，還有在整個帳單週期內該 AWS 區域中可用性低於 100% 的每個 5 分鐘時間間隔的具體日期、時間和可用性；
3. 您的請求日誌，其記錄錯誤並佐證您聲稱的停機（日誌中的任何機密或敏感資訊應該刪除或用星號替換）。

如果我們確認了該抵扣請求的每月正常運行時間百分比，且其低於服務承諾，則我們將在提交該抵扣申請當月後的一個帳單週期內向您發放服務抵扣額。如果您未能按照上述要求提供抵扣請求和其他資訊，您將失去獲得服務抵扣額的資格。

Entity Resolution SLA 排除條款

本服務承諾不適用於 Entity Resolution 的任何不可用性、暫停或終止情況，也不適用於因以下原因導致的 Entity Resolution 任何其他性能問題：(i) 由我們合理控制範圍之外的因素引起，包括任何不可抗力事件或超出 Entity Resolution 分界點的網際網路接入或相

以下翻譯僅供參考。若本翻譯版本與最後更新的英文版本之間有歧異、不一致或衝突（包括因翻譯延遲所造成者），則應以英文版本為準。

關問題；(ii) 由您的任何行為或不作為導致；(iii) 由您未遵循 AWS 網站上 [Entity Resolution 技術文檔](#) 中所述的指南和最佳實踐導致；(iv) 由您的設備、軟體或其他技術導致；或 (v) 因我們根據協議暫停或終止您使用 Entity Resolution 的權利而產生（統稱為「Entity Resolution SLA 排除條款」）。如果可用性受到除我們在每月正常運行時間百分比計算中所用因素外其他因素的影響，則我們可以在考慮這些因素後自行決定發放服務抵扣額。

定義

- 「可用性」針對每個 5 分鐘時間間隔計算，計算方式為：Entity Resolution 處理的未因錯誤而失敗的請求所占的百分比。如果您在給定的 5 分鐘間隔內未發出任何請求，則該間隔被視為 100% 可用。
- 「錯誤」是指任何返回 500 或 503 錯誤代碼的請求。
- 特定 AWS 區域的「每月正常運行時間百分比」計算方式為：月度帳單週期內所有 5 分鐘間隔的可用性平均值。每月正常運行時間百分比衡量指標不包含 Entity Resolution SLA 排除條款直接或間接導致的停機。
- 「請求」是指對 Entity Resolution CreateMatchingWorkflow API 的調用。
- 「服務抵扣額」是一種美元抵扣額度，計算方法如上所述，我們可以將其貸記回符合條件的帳戶。