

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。

Amazon Personalize 服務等級協議

最後更新日期：2022 年 5 月 5 日

本 Amazon Personalize 服務水準協議（下稱「SLA」）係管理使用 Amazon Personalize 之政策，且分別適用於使用 Amazon Personalize 的每個帳戶。若本 SLA 條款與 AWS 客戶協議或管理您使用本公司服務之其他協議（下稱「協議」）條款有所抵觸，則以本 SLA 之條款及條件為準，但僅限於此等抵觸之範圍內。本文使用但未予以定義之專用詞語，應具有本協議中規定的意義。

服務承諾

AWS 將盡商業合理努力，於任何每月帳單週期內，為每個 AWS 區域提供每月正常運行時間百分比的 Amazon Personalize 服務（下稱「服務承諾」）。若 Amazon Personalize 無法達成服務承諾，則您有資格獲得下述服務抵免額。

服務抵免額

服務抵免額是依您支付以下適用 Amazon Personalize API 每月帳單週期費用的百分比計算，其中指定 AWS 區域每月正常運行時間百分比符合下表所列範圍：

每月正常運行時間百分比	服務抵免百分比
低於 99.9% 但大於或等於 99%	10%
低於 99%	25%
低於 95%	100%

我們將把任何服務抵免額用於您未來應支付的 Amazon Personalize 款項。本公司得經自行斟酌，將發生不可用狀況之帳單週期內的服務抵免額發放至您用於支付的信用卡。服務抵免額不會讓您獲得 AWS 的任何退款或其他付款。只有在所涉每月帳單週期的入帳金額超過 1 美元 (\$1 USD) 時，才會適用並發放服務抵免額。服務抵免額不得移轉或套用至任何其他帳戶。除非本協議中另有規定，對於本公司提供 Amazon Personalize 時任何不可用或無法履行或無法提供之狀況，您可以採用的唯一救濟便是依本 SLA 條款獲得服務抵免額（若符合資格）。

抵免申請和付款程序

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。

若要獲得服務抵免，您必須在[AWS](#)

[支援中心開啟案件](#)提交索賠。要符合抵免資格，我們必須在事件發生後第二個帳單週期結束前收到抵免申請，且必須包括以下資訊：

(i) 主旨行包含「SLA 抵免申請」的詞語；

(ii) 您主張服務抵免額所涉及的帳單週期與 AWS 區域，連同該 AWS 區域在該帳單週期每月正常運行時間百分比，以及該 AWS 區域在整個帳單週期期間，每五分鐘區間發生可用性低於 100% 之具體日期、時間及可用性；

(iii) 您的申請記錄檔，其中記載您主張發生營運中斷情形所涉及之錯誤（這些記錄檔所包含之任何機密或敏感性資訊，均應移除或以星號取代）。

若此等抵免額申請的每月正常運行時間百分比經本公司確認少於服務承諾，則本公司將於抵免額申請次月的一個帳單週期內，將服務抵免額發放給您。未能提供上述要求的抵免額申請和其他資訊，將失去獲得服務抵免額的資格。

Amazon Personalize SLA 排除項目

服務承諾不適用於符合以下條件之任何 HealthLake 不可用、暫停或終止之情況，或任何其他 HealthLake 效能問題：(i)

超出本公司合理控制範圍之因素所造成者，包括任何不可抗力事件或網際網路存取，或超出 HealthLake 分界點的相關問題；(ii)

因您任何自願的作為或不作為所致者（如：擴充已佈建容量、安全性群組或 VPC 組態或認證設定配置錯誤、停用加密金鑰或使加密金鑰無法存取等）；(iii) 因您未遵守 AWS 網站上 Amazon Personalize 文件中所述最佳做法所導致者；(iv)

因您的設備、輸入、軟體或其他技術所導致者；或(v) 因本公司依據協議而暫定和終止您使用 Amazon Personalize 之權利所引起者（統稱為「Amazon Personalize SLA 除外事項」）。

如果影響可用性的因素並非本公司每月正常運行時間百分比計算中明確使用的因素，則本公司可以自行決定是否考慮該等因素發放服務抵免額。

定義

- 「可用性」係指在每五分鐘區間內，Amazon Personalize 所處理請求並未因錯誤而失敗，且僅與所佈建之 Amazon Personalize 功能有關的百分比。如果您在任何五分鐘區間內未做任何請求者，則推定該區間具有 100% 可用性。
- 「錯誤」係指任何遭回傳 500 或 503 錯誤代碼的請求。
- 指定 AWS 區域的「每月正常運行時間百分比」，係以每月帳單週期中所有五分鐘區間可用性的平均值做

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。

計算。每月正常運行時間百分比測量排除因任何 Amazon Personalize SLA 除外事項而直接或間接導致的停機時間。

- 「Request」係指呼叫 Amazon Personalize GetRecommendations API 或 GetPersonalizedRanking API。
- 「服務抵免額」是美元抵免額，按上述方式計算，我們可能會將抵免額發放至符合條件的帳戶。