

人脸识别

服务等级协议

产品文档



腾讯云

【版权声明】

©2013-2019 腾讯云版权所有

本文档著作权归腾讯云单独所有，未经腾讯云事先书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、抄袭、传播全部或部分本文档内容。

【商标声明】

及其它腾讯云服务相关的商标均为腾讯云计算（北京）有限责任公司及其关联公司所有。本文档涉及的第三方主体的商标，依法由权利人所有。

【服务声明】

本文档意在向客户介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的整体概况，部分产品、服务的内容可能有所调整。您所购买的腾讯云产品、服务的种类、服务标准等应由您与腾讯云之间的商业合同约定，除非双方另有约定，否则，腾讯云对本文档内容不做任何明示或模式的承诺或保证。

服务等级协议

最近更新时间：2019-06-05 14:37:52

为使用腾讯云人脸识别服务（以下简称“本服务”），您应当阅读并遵守《人脸识别服务等级协议》（以下简称“本协议”或“SLA”），以及《[腾讯云服务协议](#)》。本协议包含本服务的术语和定义、服务可用性/服务成功率等级指标、赔偿方案、免责条款等相关内容。请您务必审慎阅读、充分理解各条款内容，限制、免责条款或者其他涉及您重大权益的条款可能会以加粗、加下划线等形式提示您重点注意。

除非您已充分阅读、完全理解并接受本协议所有条款，否则，请您不要购买本服务。您单击“同意”、“下一步”或您的购买、使用等行为或者您以其他任何明示或者默示方式表示接受本协议的，即视为您已阅读并同意本协议的约束。本协议即在您与腾讯云之间产生法律效力，成为对双方均具有约束力的法律文件。

1. 术语和定义

1.1 腾讯云提供的人脸识别服务：是指腾讯云为您提供的人脸检测与分析、五官定位、人脸比对、人脸搜索、人脸验证、人员库管理、人脸静态活体检测等一系列人脸识别类服务。

1.2 服务月度：服务月度是指您购买本服务的服务期限所包含的各个自然月度，如您服务开通之日为3月17日，在6月16日停止使用，则包含4个服务月度，其中第1个服务月度是指3月17日到3月31日，第2个服务月度是指4月1日到4月30日，第3个服务月度是指5月1日到5月31日，第4个服务月度是指6月1日到6月16日。服务可用性按服务月度单独核算。

1.3 失败请求：人脸识别服务将错误码为“InternalError”的请求视为失败请求，但不包括以下类型的请求：

- （1）由人脸识别服务发起的合理升级、变更、停机而导致的错误请求或服务不可用情况。
- （2）客户的应用程序受到黑客攻击而导致。

1.4 有效请求：人脸识别服务器端收到的请求视为有效请求，但不包括以下类型的请求：

- （1）未开通/授权服务和鉴权失败的请求、欠费请求、密钥错误请求。
- （2）客户的应用程序受到黑客攻击而发起的请求。

1.5 每5分钟错误率：每5分钟错误率 = （每5分钟失败请求数 / 每5分钟总请求数） * 100%。

1.6 月度服务费用：客户在一个自然月中就人脸识别所支付的服务费用总额，如果客户一次性支付了多个月份的服务费用，则将按照所购买的月数分摊计算月度服务费用。

2. 服务可用性

2.1 服务成功率计算方式

人脸识别服务可用性按服务周期统计，根据服务周期内每5分钟错误率之和除以服务周期内5分钟的总个数计算出每5分钟错误率的平均值，从而计算得出服务可用性，即：**服务可用性 = (1 - 服务周期内每5分钟错误率总和 / 服务周**

达标服务月度内您就本服务支付的相应月度服务费（此处的月度服务费不含用代金券、优惠券、服务费减免等抵扣的费用）。

服务月度的服务可用性	赔偿代金券金额
低于99.9%但等于或高于95%	月度服务费的10%
低于95%但等于或高于90%	月度服务费的25%
低于90%	月度服务费的100%

3.2 赔偿申请时限

（1）如某服务月度没有达到服务可用性标准，您可以在没有达标的相应服务月度结束后的次月的第五（5）个工作日后，**仅通过您相应账户的工单系统提出赔偿申请**。您提出赔偿申请后腾讯云会进行相应核实，对于服务月度的服务可用性的计算，若双方出现争议的，双方均同意最终以腾讯云的后台记录为准。

（2）**您最晚提出赔偿申请的时间不应超过未达标的相应服务月度结束后六十（60）个自然日**。如果您在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日内未提出赔偿申请或者在未达标的相应服务月度结束后的六十（60）日之后才提出赔偿申请或者您通过非本协议约定的方式提出申请的，均视为您自动放弃要求赔偿的权利及向腾讯云主张其他权利的权利，腾讯云有权不受理您的赔偿申请，不对您进行任何赔偿或补偿。

4. 免责条款

由以下原因导致的服务不可用，相应服务不可用时间不属于服务不可用的计算范畴和腾讯云的赔偿范畴，腾讯云无须向您承担责任：

- 4.1 日常系统维护升级。
- 4.2 所依赖的外部对象维护、故障导致的不可用。
- 4.3 非腾讯云原因造成的服务不可用或服务不达标的情况。
- 4.4 属于相关法律法规、相关协议、相关规则或腾讯云单独发布的相关规则、说明等中所述的腾讯云可以免责、免除赔偿责任等的情况。

5. 其他

5.1 双方确认并在此认可：在任何情况下，若您在使用本服务过程中因腾讯云违约原因造成您损失的，腾讯云的违约赔偿总额不超过您已经支付的相应违约服务对应的服务费总额。

5.2 腾讯云有权根据变化适时或必要时对本协议条款做出修改，您可以在腾讯云官网的最新版本中查阅相关协议条款。如您不同意腾讯云对协议所做的修改，您有权停止使用本服务，如您继续使用本服务，则视为您接受修改后的协议。

5.3 本协议作为《腾讯云服务协议》的附属协议，具有与《腾讯云服务协议》同等效力，本协议未约定事项，您需遵守《腾讯云服务协议》的相关约定。若本协议与《腾讯云服务协议》中的条款相冲突或不一致，则以本协议为准，但仅在该冲突或不一致范围内适用。（完）