

La traduzione di seguito è fornita solo a scopo informativo. In caso di discrepanze, incongruenze o conflitti tra la presente traduzione e l'ultima versione inglese aggiornata (anche a causa di ritardi nella traduzione), prevorrà la versione inglese.

Contratto sul livello di servizio di Amazon Kinesis

Ultimo aggiornamento: 9 febbraio 2024

Il presente Contratto sul livello di servizio (“SLA”) di Amazon Kinesis è una policy che disciplina l’utilizzo dei Servizi Inclusi (elencati di seguito) e si applica separatamente a ciascun account che utilizza i Servizi Inclusi. In caso di conflitto tra i termini del presente Contratto sul livello di servizio e i termini del [Contratto con il cliente AWS](#) o altro accordo con noi che disciplina l’utilizzo da parte dell’utente dei nostri Servizi (il “Contratto”), si applicano i termini e le condizioni del presente SLA, ma solo nella misura di tale conflitto. I termini in maiuscolo utilizzati nel presente documento ma non definiti avranno il significato stabilito nel Contratto.

Servizi Inclusi

- Amazon Kinesis Data Streams (“Amazon KDS”)
- Amazon Kinesis Video Streams (“Amazon KVS”)

Impegno di servizio

AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere disponibile ciascun Servizio disponibile con una Percentuale di tempo di attività mensile per ogni regione AWS, durante ogni ciclo di fatturazione mensile, di almeno il 99,9% (l’“Impegno di servizio”). Nel caso in cui il Servizio incluso non soddisfi l’Impegno di servizio, l’utente avrà diritto a ricevere un Credito di servizio come descritto di seguito.

Crediti di servizio

I Crediti di servizio sono calcolati in base alla tabella riportata di seguito come percentuale dei costi totali pagati dall’utente per il Servizio incluso applicabile nella regione AWS interessata per il ciclo di fatturazione in cui la percentuale di tempo di attività mensile rientrava negli intervalli indicati nelle tabelle seguenti.

Percentuale di tempo di attività mensile

Meno del 99,9% ma uguale o superiore al 99,0%

Meno del 99,0% ma uguale o superiore al 95,0%

Meno del 95,0%

Applicheremo eventuali Crediti di servizio solo a fronte di futuri pagamenti altrimenti dovuti dall’utente per il Servizio Incluso. A nostra discrezione, possiamo emettere il Credito di servizio sulla

La traduzione di seguito è fornita solo a scopo informativo. In caso di discrepanze, incongruenze o conflitti tra la presente traduzione e l'ultima versione inglese aggiornata (anche a causa di ritardi nella traduzione), prevorrà la versione inglese.

carta di credito utilizzata dall'utente per pagare il ciclo di fatturazione in cui il Servizio Incluso non ha soddisfatto l'Impegno di servizio. I Crediti di servizio non daranno diritto ad alcun rimborso o altro pagamento da parte di AWS. Un Credito di servizio sarà applicabile ed emesso solo se l'importo del credito per il ciclo di fatturazione mensile applicabile è superiore a un dollaro (1 USD). I Crediti di servizio non possono essere trasferiti o applicati a nessun altro account. Salvo quanto diversamente previsto nel Contratto, l'unico ed esclusivo rimedio a disposizione dell'utente per qualsiasi non disponibilità, mancata prestazione o altra mancata fornitura dei Servizi Inclusi da parte nostra è la ricezione di un Credito di servizio (se idoneo) in conformità ai termini del presente SLA.

Richiesta di credito e procedure di pagamento

Per ricevere un Credito di servizio, è necessario inviare un reclamo [aprendo un caso nell'AWS Support Center](#). Per essere idonea, la richiesta di credito deve pervenire a noi entro la fine del secondo ciclo di fatturazione dopo il quale si è verificato l'incidente e deve includere:

- (i) le parole "Richiesta di credito SLA" nella riga dell'oggetto;
- (ii) il ciclo di fatturazione e la regione AWS in relazione ai quali si richiedono i Crediti di servizio, insieme alle date e agli orari di ogni episodio in cui si sostiene che il Servizio inclusivo non era disponibile; e
- (iii) i log delle richieste dell'utente che documentano l'incidente o gli incidenti in cui il Servizio inclusivo non ha rispettato l'Impegno di servizio (qualsiasi informazione riservata o sensibile in questi log deve essere rimossa o sostituita con asterischi).

Se la Percentuale di tempo di attività mensile applicabile al mese di tale richiesta viene confermata da noi ed è inferiore all'Impegno di servizio applicabile, emetteremo il Credito di servizio all'utente entro un ciclo di fatturazione successivo al mese in cui la richiesta è stata da noi confermata. La mancata presentazione della richiesta e delle altre informazioni di cui sopra comporterà l'inidoneità al Credito di servizio.

Esclusioni dallo SLA di Amazon Kinesis

L'Impegno di servizio non si applica a qualsiasi indisponibilità, sospensione o cessazione del Servizio inclusivo, o a qualsiasi altro problema di prestazioni del Servizio inclusivo: (i) causati da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, incluso qualsiasi evento di forza maggiore o problemi di accesso a Internet o problemi correlati al di là del punto di demarcazione del Servizio inclusivo; (ii) derivanti da azioni o inazioni dell'utente; (iii) che derivano dalle apparecchiature, dal software o da altre tecnologie dell'utente; o (iv) derivanti dalla sospensione o dalla cessazione da parte nostra del diritto dell'utente di utilizzare il Servizio inclusivo in conformità con il Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dallo SLA di Amazon Kinesis"). Se la disponibilità è influenzata da fattori diversi da quelli utilizzati nel nostro calcolo della Percentuale di tempo di attività mensile, possiamo emettere un Credito di servizio considerando tali fattori a nostra discrezione.

Definizioni

- "Disponibilità" e "Disponibile" sono:
 - la percentuale di Richieste elaborate dall'account del Servizio inclusivo dell'utente per ogni intervallo di 5 minuti senza errori. Se non si effettuano richieste in un

La traduzione di seguito è fornita solo a scopo informativo. In caso di discrepanze, incongruenze o conflitti tra la presente traduzione e l'ultima versione inglese aggiornata (anche a causa di ritardi nella traduzione), prevorrà la versione inglese.

determinato intervallo di 5 minuti, si presume che tale intervallo sia disponibile al 100%.

- “Errore” è qualsiasi richiesta che restituisce un codice di errore 500 o 503, come descritto nella pagina degli Errori comuni del Servizio Incluso sul sito AWS.
- La “Percentuale di tempo di attività mensile” per una determinata regione AWS è calcolata come segue:
 - Per Amazon KDS e Amazon KVS:
 - la media della Disponibilità per tutti gli intervalli di 5 minuti in un ciclo di fatturazione mensile dei Servizi inclusi applicabili.

Il calcolo della Percentuale di tempo di attività mensile esclude la non disponibilità derivante direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dello SLA di Amazon Kinesis.

- Una “Richiesta” è un’azione avviata dal cliente di un tipo specificamente elencato come supportato dal Servizio Incluso nella Documentazione di riferimento dell’API del Servizio Incluso sul sito AWS.
- Un “Credito di servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo di Servizio Incluso.