

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 per Amazon Lookout for Equipment

Ultimo aggiornamento: 5 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio (“SLA”) per Amazon Lookout for Equipment è una politica che regola l’uso di Amazon Lookout for Equipment e si applica separatamente a ciascun account che utilizza Amazon Lookout for Equipment. In caso di conflitto tra i termini del presente SLA 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.

Impegno di servizio

AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere Amazon Lookout for Equipment disponibile con una Percentuale di tempo di attività mensile per ogni regione AWS, durante ogni ciclo di fatturazione mensile (l’“Impegno di servizio”). Nel caso in cui Amazon Lookout for Equipment 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 come percentuale degli addebiti pagati dall’utente per le API di Amazon Lookout for Equipment nella regione AWS interessata per il ciclo di fatturazione mensile in cui la Percentuale di tempo di attività mensile per una determinata regione AWS rientra negli intervalli stabiliti nella tabella seguente:

Percentuale di tempo di attività mensile	Percentuale di servizio	Credito di servizio
Meno del 99,9% ma uguale o superiore al 99,0%	10%	
Meno del 99,0% ma uguale o superiore al 95,0%	25%	
Meno del 95,0%	100%	

I Crediti di servizio verranno applicati solo per i futuri pagamenti di Amazon Lookout for Equipment altrimenti dovuti dall’utente. A nostra discrezione, possiamo emettere il Credito di servizio sulla carta di credito utilizzata dall’utente per pagare il ciclo di fatturazione in cui Amazon Lookout for Equipment non ha soddisfatto l’Impegno di servizio. I Crediti di servizio non daranno diritto ad alcun rimborso o altro pagamento da parte di AWS. I Crediti di servizio saranno applicabili ed emessi 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 indisponibilità, mancata prestazione o altra mancata fornitura di Amazon Lookout for Equipment da parte nostra è la ricezione di Crediti di servizio (se idoneo) in conformità ai termini del presente SLA.

Richiesta di credito e procedure di pagamento

Per ricevere i Crediti 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/e regione/i AWS per cui si richiedono i Crediti di servizio, insieme alla Percentuale di tempo di attività mensile per quella regione AWS per il ciclo di fatturazione e le date, gli orari e le Disponibilità specifiche per ogni intervallo di 5 minuti con una disponibilità inferiore al 100% in quella regione AWS per tutto il ciclo di fatturazione;
- (iii) i registri della Richiesta dell'utente che documentano gli Errori per l'interruzione dichiarata (qualsiasi informazione riservata o sensibile in questi registri deve essere rimossa o sostituita con asterischi).

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

Esclusioni dallo SLA per Amazon Lookout for Equipment

L'Impegno di servizio non si applica a qualsiasi indisponibilità, sospensione o cessazione di Amazon Lookout for Equipment o a qualsiasi altro problema di prestazioni di Amazon Lookout for Equipment: (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 oltre il punto di demarcazione di Amazon Lookout for Equipment; (ii) derivanti da azioni o inazioni volontarie da parte dell'utente (ad es., scalabilità della capacità fornita, errata configurazione dei gruppi di sicurezza, configurazioni VPC o impostazioni delle credenziali, la disabilitazione delle chiavi di crittografia o il fatto di renderle inaccessibili, ecc.); (iii) derivanti dal mancato rispetto da parte dell'utente delle migliori pratiche descritte nella Documentazione di Amazon Lookout for Equipment sul Sito AWS; (iv) derivanti dall'apparecchiatura, software o altra tecnologia dell'utente; o (v) derivanti dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell'utente di utilizzare Amazon Lookout for Equipment in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dallo SLA per Amazon Lookout for Equipment").

Se la disponibilità fosse influenzata da fattori diversi da quelli esplicitamente utilizzati nel nostro calcolo della Percentuale di tempo di attività mensile, possiamo emettere un Credito di servizio considerando tali fattori a nostra discrezione.

Definizioni

- La “Disponibilità API” è calcolata per ogni intervallo di 5 minuti come la percentuale di Richieste elaborate da Amazon Lookout for Equipment senza Errori. Se non si effettuano richieste in un determinato intervallo di 5 minuti, si presume che tale intervallo sia disponibile al 100%.
- La “Disponibilità di Job Run” (Esecuzione del lavoro) è calcolata per ogni intervallo di 5 minuti quale percentuale dei lavori di inferenza programmati di Amazon Lookout for Equipment che non risultano in un Insuccesso. Per gli eventuali lavori di inferenza programmati che si protraggono su più intervalli di 5 minuti, la Disponibilità di Job Run è calcolata nel periodo di 5 minuti in cui il lavoro è terminato. Se l’utente non aveva alcun lavoro di inferenza programmato che sia terminato in un dato intervallo di 5 minuti, detto intervallo si assume essere disponibile al 100%.
- La “Percentuale di tempo di attività mensile” per una determinata regione AWS è calcolata come la media aggregata della Disponibilità API e della Disponibilità Job Run per tutti gli intervalli di 5 minuti in un ciclo di fatturazione mensile. Le misurazioni della Percentuale di tempo di attività mensile escludono i tempi di inattività derivanti direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dallo SLA per Amazon Lookout for Equipment. .
- Un “**Errore**” è qualsiasi Richiesta che restituisce un codice errore 500 (Errore Interno) o 503 (Servizio Non Disponibile).
- Per “Richiesta” si intende una chiamata alle API di servizio di Amazon Lookout for Equipment (come descritta nella documentazione per Amazon Lookout for Equipment).
- Un “Credito di servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.
- Un “Insuccesso” (Failure) è l’esecuzione di qualsiasi lavoro Lookout for Equipment, a seconda dei casi, che restituisca un errore con il testo “Risorsa indisponibile”.