

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 Vision

Ultimo aggiornamento: 24/2/2021

Il presente Contratto sul livello di servizio (“SLA”) per Amazon Lookout for Vision è una politica che regola l’uso di Amazon Lookout for Vision e si applica separatamente a ciascun account che utilizza Amazon Lookout for Vision. 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.

Definizioni

- Un “Credito di servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato di seguito, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.
- La “Percentuale di tempo di attività mensile” per una determinata regione AWS è calcolata come la media della Disponibilità 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 di Amazon Lookout for Vision.
- La “Disponibilità” è calcolata per ogni intervallo di 5 minuti come la percentuale di richieste elaborate da Amazon Lookout for Vision che non si concludono con errori e si riferiscono esclusivamente alla funzione Amazon Lookout for Vision fornita. Se non si effettuano richieste in un determinato intervallo di 5 minuti, si presume che tale intervallo sia disponibile al 100%.
- “Richiesta” indica una chiamata a un’API di Amazon Lookout for Vision elencata nella Documentazione di Amazon Lookout for Vision.
- Per “errore” si intende qualsiasi richiesta che restituisce un codice di errore dell’intervallo 5xx, ad esempio 500 o 503.

Impegno di servizio

AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere Amazon Lookout for Vision 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 Vision non soddisfi l’Impegno di servizio, l’utente avrà diritto a ricevere un Credito di servizio come descritto di seguito.

Crediti di servizio

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.

I Crediti di servizio sono calcolati come percentuale dei seguenti addebiti pagati dall'utente per l'API di Amazon Lookout for Vision applicabile per il ciclo di fatturazione mensile in cui la Percentuale di tempo di attività mensile per una determinata regione AWS rientrava negli intervalli stabiliti nella tabella seguente:

Percentuale di tempo di attività mensile	Percentuale di credito di servizio
Meno del 99,9% ma pari o maggiore al 99%	10%
Meno del 99%	25%
Meno del 95%	100%

I Crediti di servizio verranno applicati solo per i futuri pagamenti di Amazon Lookout for Vision 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 si è verificata l'indisponibilità. I Crediti di servizio non daranno diritto ad alcun rimborso o altro pagamento da parte di AWS. I Crediti di servizio saranno 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 indisponibilità, mancata prestazione o altra mancata fornitura di Amazon Lookout for Vision 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:

1. le parole "Richiesta di credito SLA" nella riga dell'oggetto;
2. 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; e
3. i log della richiesta dell'utente che documentano gli errori per l'interruzione dichiarata (qualsiasi informazione riservata o sensibile in questi log 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'inidoneità al Credito di servizio.

Esclusioni dallo SLA di Amazon Lookout for Vision

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.

L'Impegno di servizio non si applica a eventuali indisponibilità, sospensioni o cessazioni di Amazon Lookout for Vision, o a qualsiasi altro problema di prestazioni di Amazon Lookout for Vision: (i) causati da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, inclusi eventi di forza maggiore o problemi di accesso a Internet o problemi correlati al di là del punto di demarcazione di Amazon Lookout for Vision; (ii) che derivano da azioni od omissioni volontarie da parte dell'utente o di terzi (ad es. scaling della capacità fornita, configurazioni errate dei gruppi di sicurezza, configurazioni del VPC o delle credenziali, disattivazione delle chiavi di crittografia o sopravvenuta inaccessibilità delle chiavi di crittografia, ecc.); (iii) che derivano dal mancato rispetto delle best practice descritte nella Documentazione di Amazon Lookout for Vision sul sito AWS; (iv) che derivano dall'attrezzatura dell'utente, dai suoi input (incluse le immagini), dal suo software o da altre tecnologie e/o da attrezzature, input, software o altre tecnologie di terze parti (diverse dalle attrezzature di terze parti sotto il nostro diretto controllo); o (v) derivanti dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell'utente di utilizzare Amazon Lookout for Vision in conformità con il Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dallo SLA di Amazon Lookout for Vision").

Se la disponibilità è 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.