

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), prevarrà la versione inglese.

# Contratto sul livello di servizio di Amazon Machine Learning Language

Ultimo aggiornamento: 28 novembre 2023

Il presente Contratto sul livello di servizio ("SLA") per Amazon Machine Learning ("ML") Language è una politica che regola l'uso dei Servizi Amazon ML Language elencati di seguito e si applica separatamente a ciascun account che utilizza un Servizio Amazon ML Language. 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.

## Servizi Amazon ML Language

- Amazon Comprehend
- Amazon Comprehend Medical
- Amazon Lex
- Amazon Polly
- Amazon Transcribe
- Amazon Transcribe Medical
- AWS HealthScribe
- Amazon Translate

## 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 del Servizio Amazon ML Language.
- La "Disponibilità" è calcolata per ogni intervallo di 5 minuti come la percentuale di Richieste elaborate da un Servizio Amazon ML Language applicabile che non si concludono con Errori e si riferiscono esclusivamente ai Servizi API Amazon ML Language forniti. Se non si effettuano richieste in un determinato intervallo di 5 minuti, si presume che tale intervallo sia disponibile al 100%.
- "Richiesta" indica, per ogni Servizio Amazon ML Language, una chiamata a un'API elencata nella documentazione di tale Servizio Amazon ML Language.

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), prevarrà la versione inglese.

- 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 disponibile ciascun Servizio Amazon ML Language 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 Amazon ML Language 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 come percentuale dei seguenti addebiti pagati dall'utente per l'API di Amazon ML Language 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 superiore al 99,0%	10%
Meno del 99,0% ma pari o superiore al 95,0%	25%
Meno del 95,0%	100%

AWS applicherà eventuali Crediti di servizio solo a fronte di futuri pagamenti per il Servizio di Amazon ML Language applicabile 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 ML Language 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 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 Servizio Amazon ML Language, 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

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), prevarrà la versione inglese.

intervallo di 5 minuti con una disponibilità inferiore al 100% in quella regione AWS per tutto il ciclo di fatturazione;

(iii) 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 un 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 del Servizio Amazon ML Language

L'Impegno di servizio non si applica a qualsiasi indisponibilità, sospensione o cessazione di qualsiasi Servizio Amazon ML Language o a qualsiasi altro problema di prestazioni del Servizio Amazon ML Language:

(i) causati da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, compresi eventi di forza maggiore o problemi di accesso a Internet o problemi correlati al di fuori del punto di demarcazione di un Servizio Amazon ML Language;

(ii) derivanti da qualsiasi azione o inazione volontaria da parte dell'utente o di terze parti (ad esempio, scalare la capacità fornita, configurare in modo errato i gruppi di sicurezza, le configurazioni VPC o le impostazioni delle credenziali, disabilitare le chiavi di crittografia o rendere inaccessibili le chiavi di crittografia, ecc.);

(iii) che derivano dall'inosservanza da parte dell'utente delle migliori pratiche descritte nella Documentazione del Servizio ML Language applicabile sul Sito AWS;

(iv) derivanti da apparecchiature, input, software o altra tecnologia dell'utente; o

(v) derivanti dalla sospensione e dalla cessazione da parte nostra del diritto dell'utente di utilizzare il Servizio Amazon ML Language in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dallo SLA del Servizio Amazon ML Language").

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.