

La traduzione che segue è fornita solo a titolo informativo. In caso di discrepanze, incoerenze o conflitti tra questa traduzione e l'ultima versione aggiornata in inglese (anche a causa di ritardi nella traduzione), prevarrà la versione inglese.

Contratto sul livello di servizio di AWS Entity Resolution

Ultimo aggiornamento: 26 luglio 2023

Il presente Contratto sul livello di servizio di AWS Entity Resolution ("SLA") è una policy che disciplina l'utilizzo di AWS Entity Resolution ("Entity Resolution") e si applica separatamente a ciascun account che utilizza Entity Resolution. In caso di conflitto tra i termini del presente SLA e quelli del [Contratto con il Cliente AWS](#) o di qualsiasi altro accordo stipulato con noi che disciplini l'utilizzo dei nostri Servizi da parte dell'utente (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 compirà ogni sforzo ragionevole dal punto di vista commerciale per rendere disponibile Entity Resolution 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 Entity Resolution 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 delle spese totali pagate dall'utente per Entity Resolution nella regione AWS interessata per il ciclo di fatturazione mensile in cui l'Impegno di servizio non è stato soddisfatto, in conformità alla tabella seguente:

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

Applicheremo eventuali Crediti di servizio solo ai futuri pagamenti per Entity Resolution altrimenti dovuti dall'utente. A nostra discrezione, potremo accreditare i Crediti di servizio sulla carta di credito utilizzata dall'utente per pagare il ciclo di fatturazione in cui si è

La traduzione che segue è fornita solo a titolo informativo. In caso di discrepanze, incoerenze o conflitti tra questa traduzione e l'ultima versione aggiornata in inglese (anche a causa di ritardi nella traduzione), prevarrà la versione inglese.

verificata la non disponibilità. I Crediti di servizio non daranno diritto ad alcun rimborso né ad altri pagamenti da parte di AWS. I Crediti di servizio saranno riconosciuti ed erogati solo se l'importo del credito relativo al ciclo di fatturazione mensile applicabile è superiore a un dollaro statunitense (1 USD). I Crediti di servizio non potranno essere trasferiti né applicati ad alcun altro account. Salvo quanto diversamente previsto nel Contratto, l'unico ed esclusivo rimedio a disposizione dell'utente per qualsiasi non disponibilità, inadempimento o altra mancata fornitura di Entity Resolution da parte nostra consiste nel ricevimento di Crediti di servizio (ove spettanti) in conformità ai termini del presente SLA.

Richiesta di credito e procedure di pagamento

Per ricevere un Credito di servizio, l'utente deve presentare una richiesta [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;
3. i log relativi alla Richiesta dell'utente che documentano gli errori relativi all'interruzione dichiarata dall'utente (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 i Crediti di servizio all'utente entro un ciclo di fatturazione successivo al mese in cui si è verificata la richiesta di credito. La mancata trasmissione della richiesta di credito e delle altre informazioni sopra indicate escluderà il diritto dell'utente a ricevere Crediti di servizio.

Esclusioni dallo SLA di Entity Resolution

L'Impegno di servizio non si applica ad alcuna non disponibilità, sospensione o cessazione di Entity Resolution, né ad altri problemi relativi alle prestazioni di Entity Resolution: (i) causati da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, inclusi eventi di forza maggiore o problemi di accesso a Internet o correlati che si verifichino oltre il punto di demarcazione

La traduzione che segue è fornita solo a titolo informativo. In caso di discrepanze, incoerenze o conflitti tra questa traduzione e l'ultima versione aggiornata in inglese (anche a causa di ritardi nella traduzione), prevarrà la versione inglese.

di Entity Resolution; (ii) derivanti da azioni od omissioni dell'utente; (iii) derivanti dal mancato rispetto, da parte dell'utente, delle linee guida e delle best practice descritte nella [Documentazione di Entity Resolution](#) sul Sito AWS; (iv) derivanti dalle apparecchiature, dal software o da altre tecnologie dell'utente; oppure (v) derivanti dalla sospensione o cessazione, da parte nostra, del diritto dell'utente di utilizzare Entity Resolution in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dallo SLA di Entity Resolution"). 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.

Definizioni

- La "Disponibilità" è calcolata per ogni intervallo di 5 minuti come la percentuale di Richieste elaborate da Entity Resolution che non presentano Errori. Se non si effettuano richieste in un determinato intervallo di 5 minuti, si presume che tale intervallo sia disponibile al 100%.
- Per "Errore" si intende qualsiasi richiesta che restituisca un codice di errore 500 o 503.
- 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 Entity Resolution.
- Una "Richiesta" è un'invocazione dell'API CreateMatchingWorkflow di Entity Resolution.
- Un "Credito di servizio" è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.