

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 AWS Elemental MediaLive

Ultimo aggiornamento: 2 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio di AWS Elemental MediaLive ("SLA") è una policy che regola l'uso di AWS Elemental MediaLive e si applica separatamente a ciascun account che utilizza tale servizio. 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 AWS Elemental MediaLive disponibile con una Percentuale di tempo di attività mensile per ogni regione AWS supportata, durante ogni ciclo di fatturazione mensile, di almeno il 99,9% ("Impegno di servizio"). Nel caso in cui AWS Elemental MediaLive 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 AWS Elemental MediaLive 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%

I Crediti di servizio verranno applicati solo per i futuri pagamenti di AWS Elemental MediaLive 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 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 non disponibilità, mancata prestazione o altra mancata fornitura di AWS Elemental MediaLive 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 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 le regioni 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 e gli orari specifici in cui uno dei canali AWS Elemental MediaLive dell'utente era Non disponibile in quella regione AWS per tutto il ciclo di fatturazione;
- (iii) i registri dell'utente che documentano la Non disponibilità del canale 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 di AWS Elemental MediaLive

L'Impegno di servizio non si applica ad alcuna indisponibilità, sospensione o cessazione di AWS Elemental MediaLive né ad alcun altro problema di prestazione di tale servizio:

- (i) causato da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, incluso qualsiasi evento di forza maggiore o problema di accesso a Internet o problema correlato oltre il punto di demarcazione di AWS Elemental MediaLive;
- (ii) derivante da azioni o inazioni volontarie da parte dell'utente;
- (iii) derivante dal mancato rispetto delle migliori pratiche descritte nella Guida all'utilizzo di AWS Elemental MediaLive disponibili sul Sito AWS;
- (iv) derivante dall'apparecchiatura, dal software o altra tecnologia dell'utente; o
- (v) derivante dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell'utente di utilizzare AWS Elemental MediaLive in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dallo SLA di AWS Elemental MediaLive").

Definizioni

- La “Percentuale di tempo di attività mensile del canale” per un determinato canale AWS Elemental MediaLive è calcolata sottraendo al 100% l’intervallo di tempo durante il ciclo di fatturazione mensile in cui il canale era Non disponibile. Se il canale è stato in funzione solo per una parte del mese, si presume che suddetto canale sia disponibile al 100% per la parte del mese in cui non era in funzione. Le misurazioni della Percentuale di tempo di attività mensile escludono i tempi di inattività derivanti direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dello SLA di AWS Elemental MediaLive.
- La “Percentuale di tempo di attività mensile” è calcolata come la media delle Percentuali di tempo di attività mensile dei canali in funzione nell’account AWS dell’utente in una determinata regione AWS in un determinato mese.
- Un “Credito di Servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.
- “Non disponibile” significa che entrambe le pipeline di un canale AWS Elemental MediaLive non stanno producendo output, sebbene siano stati forniti loro segnali di ingresso validi.