

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 MediaPackage

**Ultimo aggiornamento: 2 maggio 2022**

Il presente Contratto sul Livello di Servizio ("SLA") di AWS Elemental MediaPackage è una policy che regola l'uso di AWS Elemental MediaPackage e si applica separatamente a ciascun account che utilizza AWS Elemental MediaPackage. 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 MediaPackage 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 MediaPackage 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 MediaPackage 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:

<b>Percentuale di tempo di attività mensile</b>	<b>Percentuale di Credito di servizio</b>
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 MediaPackage 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 indisponibilità, mancata prestazione o altra mancata fornitura di AWS Elemental MediaPackage 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 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. le date e gli orari di ogni episodio di Tasso di errore non nullo che si sta rivendicando; e
- (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 di AWS Elemental MediaPackage**

L'Impegno di servizio non si applica ad alcuna non disponibilità, sospensione o cessazione di un Servizio AWS Elemental MediaPackage né ad alcun altro problema di prestazione di tale servizio: (i) dipendente 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 del Servizio AWS Elemental MediaPackage pertinente; (ii) derivante da azioni o inazioni da parte dell'utente; (iii) derivante dal mancato rispetto da parte dell'utente delle migliori pratiche descritte nella Guida all'utilizzo di Elemental MediaPackage sul Sito AWS; (iv) derivante dall'apparecchiatura, dal software o da altra tecnologia dell'utente; o (v) derivante dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell'utente di utilizzare un Servizio AWS Elemental MediaPackage in conformità al Contratto AWS (collettivamente, le "Esclusioni dallo SLA di AWS Elemental MediaPackage"). Se la disponibilità è influenzata da fattori diversi da quelli utilizzati nel nostro calcolo del Tasso di errore, possiamo emettere un Credito di servizio considerando tali fattori a nostra discrezione.

## **Definizioni**

- Per “Tasso di errore” si intende (i) il numero totale di Errori restituito da Amazon Elemental MediaPackage diviso per (ii) il numero totale di richieste in un determinato intervallo della durata di cinque minuti. Se non è stata effettuata alcuna Richiesta in un determinato intervallo di 5 minuti, si presume che tale intervallo abbia un Tasso di errore dello 0%. Calcoleremo il Tasso di errore in forma di percentuale per ogni intervallo di cinque minuti nel ciclo di fatturazione mensile. Il calcolo del Tasso di errore non includerà errori derivanti direttamente o indirettamente da qualsivoglia Esclusione dallo SLA per AWS Elemental MediaPackage.
- Un “Errore” è una Richiesta che restituisce un codice di errore 500 o 503 HTTP.
- Una “Richiesta di ingresso” è un’invocazione di un endpoint di ingresso di AWS Elemental MediaPackage per fornire file multimediali o manifest da una sorgente upstream.
- La “Percentuale di tempo di attività mensile” per una determinata regione AWS è calcolata sottraendo dal 100% la media dei Tassi di errore di ciascun intervallo di cinque minuti nel ciclo di fatturazione mensile.
- Una “Richiesta di origine” è un’invocazione di un endpoint di origine di AWS Elemental MediaPackage per richiedere segmenti multimediali o file manifest.
- Una “Richiesta” è una Richiesta di origine o una Richiesta di ingresso.
- Un “Credito di Servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.