

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 Rekognition

Ultimo aggiornamento: 5 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio ("SLA") di Amazon Rekognition è una policy che regola l'uso di Amazon Rekognition 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.

## 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 dal Contratto sul livello di servizio di Amazon Rekognition.
- La "Disponibilità" è calcolata per ogni intervallo di 5 minuti come la percentuale di richieste elaborate da Amazon Rekognition che non si concludono con errori e si riferiscono esclusivamente alla funzione Amazon Rekognition fornita. Se non si effettuano richieste in un determinato intervallo di 5 minuti, si presume che tale intervallo sia disponibile al 100%.
- Per "Richiesta" si intende una chiamata a un'API di Amazon Rekognition elencata nella [Documentazione di Amazon Rekognition](#).
- 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 Rekognition 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 Rekognition 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 Rekognition 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:

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.

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

I Crediti di servizio verranno applicati solo per i futuri pagamenti di Amazon Rekognition 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 Amazon Rekognition 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 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;
- (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'esclusione dal beneficio del Credito di servizio.

## Esclusioni dello SLA di Amazon Rekognition

L'Impegno di Servizio non si applica a qualsiasi indisponibilità, sospensione o cessazione di Amazon Rekognition o ad altri problemi di prestazioni di Amazon Rekognition:

- (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 Amazon Rekognition;

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.

(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) derivanti dall'inosservanza delle best practice descritte nella [Documentazione di Amazon Rekognition](#) sul Sito AWS;

(iv) derivanti dalle apparecchiature, dagli input (comprese le immagini e i video), dal software o da altre tecnologie dell'utente; o

(v) derivanti dalla nostra sospensione e cessazione del diritto dell'utente di utilizzare Amazon Rekognition in conformità con il Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dello SLA di Amazon Rekognition").

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.