

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 SageMaker

Ultimo aggiornamento: 4 maggio 2022

Il presente Contratto sul Livello di Servizio di Amazon SageMaker (“SLA”) è una politica che disciplina l’uso di Amazon SageMaker secondo i termini dell’Accordo con il Cliente AWS o di un altro accordo stipulato con noi che regola l’uso dei nostri Servizi (il “Contratto”). Questo SLA si applica separatamente a ciascun account che utilizza Amazon SageMaker. Se non diversamente previsto nel presente documento, il presente SLA è soggetto ai termini del Contratto e i termini in maiuscolo avranno il significato ivi specificato. Ci riserviamo il diritto di modificare i termini del presente SLA in conformità al Contratto.

Il presente SLA si applica alle seguenti funzioni di Amazon SageMaker:

- “Inferenza online” – l’API InvokeEndpoint di Amazon SageMaker, per endpoint di modelli supportati da più di un’istanza.
- “Trasformazione Batch” – l’API CreateTransformJob e StopTransformJob di Amazon SageMaker.

Impegno di servizio

AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere Amazon SageMaker disponibile con una Percentuale di tempo di attività mensile (definita di seguito) per ogni regione AWS, durante ogni ciclo di fatturazione mensile (l’“Impegno di servizio”). Nel caso in cui Amazon SageMaker non soddisfi l’Impegno di servizio, l’utente avrà diritto a ricevere un Credito di servizio come descritto di seguito.

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 dello SLA di Amazon SageMaker (definita di seguito).
- La “disponibilità” è calcolata per ogni intervallo di 5 minuti come la percentuale di Richieste (definite di seguito) elaborate da Amazon SageMaker che non falliscono con Errori (definiti di seguito) e che riguardano esclusivamente le funzionalità Amazon SageMaker fornite. Se non si effettuano richieste in un determinato intervallo di 5 minuti, si presume che tale intervallo sia disponibile al 100%.
- Una “Richiesta” indica:

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.

o Per l'Inferenza Online, un'invocazione di una funzionalità di Amazon SageMaker chiamando direttamente l'API InvokeEndpoint.

o Per Trasformazione Batch, un'invocazione di una funzionalità Amazon SageMaker effettuata chiamando direttamente le API CreateTransformJob e StopTransformJob.

- Per "Errore" si intende qualsiasi richiesta che restituisca un codice di errore 500 o 503.

Crediti di servizio

I Crediti di servizio sono calcolati come percentuale dei seguenti addebiti pagati dall'utente per il Servizio Amazon SageMaker Inferenza Online o Trasformazione Batch 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:

Per Inferenza Online:

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

Per Trasformazione Batch:

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%	25%
Meno del 95%	100%

Applicheremo eventuali Crediti di Servizio solo a fronte di futuri pagamenti di Amazon SageMaker Inferenza Online o Trasformazione Batch (a seconda dei casi) 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

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.

SageMaker 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 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 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; 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 SLA di Amazon SageMaker

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

- (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 SageMaker;
- (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 SageMaker sul Sito AWS;
- (iv) derivanti da apparecchiature, software o altra tecnologia dell'utente;
- (v) derivanti dalla nostra sospensione e cessazione del diritto dell'utente di utilizzare Amazon SageMaker in conformità con il Contratto (collettivamente, le "Esclusioni SLA di Amazon SageMaker").

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.

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.