

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 AppStream 2.0

Ultimo aggiornamento: 10 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio di Amazon AppStream 2.0 (il presente "SLA") è una politica intesa a disciplinare l'utilizzo di Amazon AppStream 2.0 e si applica separatamente a ciascun account che utilizza tale servizio. In caso di conflitto tra i termini del presente Contratto sul livello di servizio 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 disponibile Amazon AppStream 2.0 per ogni regione AWS con una Percentuale di tempo di attività mensile di almeno il 99,9% durante qualsiasi ciclo di fatturazione mensile (l'"Impegno di servizio"). Nel caso in cui Amazon AppStream 2.0 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 degli addebiti totali di flotta pagati dall'utente per Amazon AppStream 2.0 nel corso del mese nella regione AWS applicabile, esclusi gli addebiti dell'utente, in conformità con il prospetto di seguito riportato.

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%

Applicheremo i Crediti di servizio solo per i futuri pagamenti di Amazon AppStream 2.0 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 la Non disponibilità. I Crediti di servizio non daranno diritto ad alcun rimborso o altro pagamento da parte di AWS. Un Credito di servizio sarà applicabile ed emesso 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 AppStream 2.0 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

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.

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:

1. le parole "Richiesta di credito SLA" nella riga dell'oggetto;
2. le date e gli orari di ogni incidente di Non disponibilità che l'utente sta rivendicando;
3. gli utenti, gli stack e le flotte interessati, e
4. i registri dell'utente che documentano gli errori e corroborano l'interruzione dichiarata (qualsiasi informazione riservata o sensibile in questi registri deve essere rimossa o sostituita con asterischi).

Se confermiamo che la Percentuale di tempo di attività mensile è inferiore all'Impegno di servizio, emetteremo il Credito di servizio corrispondente a favore dell'utente entro il ciclo di fatturazione successivo al mese in cui confermiamo la richiesta dell'utente. La mancata richiesta di un Credito di servizio o la mancata fornitura di ulteriori informazioni necessarie a validare la stessa da parte dell'utente comporterà l'inidoneità al Credito di servizio.

Esclusioni dallo SLA di Amazon AppStream 2.0

L'Impegno di servizio non si applica ad alcuna indisponibilità, sospensione o cessazione di Amazon AppStream 2.0 né ad alcun altro problema di prestazione di Amazon AppStream 2.0 che derivi da: (i) 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 Amazon AppStream 2.0; (ii) azioni o inazioni da parte dell'utente, incluse la configurazione scorretta della sua immagine, le applicazioni di streaming, le impostazioni del sistema operativo, la flotta, lo stack, il provider di identità, l'ambiente dell'Active Directory, VPC o DNS; (iii) l'apparecchiatura, il software, la rete o altra tecnologia dell'utente o di un utente dell'utente; (iv) mancanza di una Risorsa di streaming fornita e disponibile, anche a motivo di una fornitura incompleta della flotta dell'utente o una fornitura imminente di nuove Risorse di Streaming tramite ridimensionamento automatico, interruzione della sessione o aggiornamento periodico della Risorsa di streaming; (v) mancato rispetto delle linee guida o mancato utilizzo del servizio da parte dell'utente entro i limiti descritti nella Documentazione di Amazon AppStream 2.0 sul Sito AWS; o (vi) sospensione o cessazione da parte nostra del diritto dell'utente di utilizzare Amazon AppStream 2.0 in conformità al Contratto (collettivamente, "Esclusioni dallo SLA di Amazon AppStream 2.0"). 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

- I "Minuti di distribuzione" sono il numero totale di minuti in cui una Risorsa di streaming è fornita e disponibile per lo streaming nel corso di un mese di fatturazione in una data regione AWS.
- Il "Tempo di inattività" è rappresentato dal totale dei Minuti di distribuzione accumulati in tutte le Risorse di streaming fornite nel corso di un mese in cui la Risorsa di streaming non è disponibile.

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.

- I “Massimi minuti disponibili” sono rappresentati dalla somma di tutti i Minuti di distribuzione in tutte le Risorse di streaming fornite in un account AWS nel corso di un mese di fatturazione.
- La “Percentuale di tempo di attività mensile” è calcolata come i Minuti massimi disponibili meno il Tempo di inattività diviso per i Massimi minuti disponibili in un mese di fatturazione per un dato account AWS in una data regione AWS. La Percentuale di tempo di attività mensile viene calcolata con la formula seguente: % di tempo di attività mensile = (Minuti massimi disponibili – Tempo di inattività) / Minuti massimi disponibili. Le misurazioni della Percentuale di tempo di attività mensile escludono il Tempo di inattività derivante direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dallo SLA di Amazon AppStream 2.0.
- Un “Credito di servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.
- “Risorsa di streaming” è un’istanza di streaming sempre attiva, un’istanza di streaming su richiesta o una flotta elastica.
- Una Risorsa di streaming è considerata “non disponibile” in un determinato minuto se tutti i continui tentativi di connettersi ad essa nel corso di quel minuto sono fallimentari. Se non c’è stato alcun tentativo di connettersi a una Risorsa di streaming nel corso del minuto, la Risorsa di streaming sarà allora considerata disponibile durante quel minuto.