

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), prevorrà la versione inglese.

# Contratto sul livello di servizio di Amazon DevOps Guru

Ultimo aggiornamento: 5 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio di Amazon DevOps Guru (“SLA”) è una policy che regola l'utilizzo di Amazon DevOps Guru (“Amazon DevOps Guru”) e si applica separatamente a ciascun account che utilizza il 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 Amazon DevOps Guru disponibile con una Percentuale di tempo di attività mensile per ogni regione AWS, durante ogni ciclo di fatturazione mensile, di almeno il 99,9% (l’“Impegno di servizio”). Nel caso in cui Amazon DevOps Guru 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 delle spese totali pagate dal cliente per Amazon DevOps Guru nella regione AWS interessata per il ciclo di fatturazione mensile in cui l’Impegno di Servizio non è stato soddisfatto, in conformità con la 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 Amazon DevOps Guru 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 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 DevOps Guru 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), prevorrà la versione inglese.

Per ricevere i Crediti di servizio, è necessario che l'utente invii un reclamo [aprendo un caso in 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. 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
3. 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'inidoneità al Credito di servizio.

## Esclusioni dello SLA di Amazon DevOps Guru

L'Impegno di servizio non si applica a qualsiasi indisponibilità, sospensione o cessazione di Amazon DevOps Guru, o a qualsiasi altro problema di prestazioni del servizio: (i) causati da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, inclusi eventi di forza maggiore o problemi di accesso a Internet o correlati al di fuori del punto di demarcazione di Amazon DevOps Guru; (ii) derivanti da azioni o inazioni dell'utente (ad es, ridimensionamento della capacità fornita, errata configurazione dei gruppi di sicurezza, configurazioni VPC o impostazioni delle credenziali, disabilitazione delle chiavi di crittografia o inaccessibilità delle chiavi di crittografia, ecc. ); (iii) derivanti dall'inoservanza da parte dell'utente delle linee guida e delle best practice descritte nella Documentazione di Amazon DevOps Guru sul Sito AWS; (iv) derivanti dalle apparecchiature, dal software o altre tecnologie dell'utente; o (v) derivanti dalla sospensione o cessazione da parte nostra del diritto dell'utente di utilizzare Amazon DevOps Guru in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dello SLA di Amazon DevOps Guru"). 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

- La "Disponibilità" è calcolata per ogni intervallo di 5 minuti come la percentuale di richieste elaborate da Amazon DevOps Guru che non si concludono con errori e si riferiscono esclusivamente alle funzioni Amazon DevOps Guru fornite.
  - . Se non si effettuano richieste in un determinato intervallo di 5 minuti, si presume che tale intervallo sia disponibile al 100%.
- Un "Errore" è qualsiasi Richiesta che restituisca un codice di Errore 5XX, ad es. 500 o 503
- 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 DevOps Guru.

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), prevorrà la versione inglese.

- Una “Richiesta” è un’invocazione di un’API di Amazon DevOps Guru elencata nella Documentazione di Amazon DevOps Guru.
- Un “Credito di servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.