

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 AppSync

Ultimo aggiornamento: 5 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio di AWS AppSync ("SLA") è una politica che disciplina l'utilizzo di AWS AppSync ("AppSync") e si applica separatamente a ciascun account che utilizza AppSync. 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 AppSync disponibile con una Percentuale di tempo di attività mensile per ogni regione AWS, durante ogni ciclo di fatturazione mensile, di almeno il 99,95% (l'"Impegno di servizio"). Nel caso in cui AppSync 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 pagati dall'utente per AppSync nella regione AWS interessata per il ciclo di fatturazione mensile in cui la Percentuale di tempo di attività mensile rientra negli intervalli stabiliti nella tabella seguente:

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

Eventuali Crediti di servizio verranno da noi applicati solo per i futuri pagamenti AppSync 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 AppSync 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 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 la quale l'utente richiede 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 Disponibilità inferiore al 100% in quella regione AWS durante 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 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 per AWS AppSync

L'Impegno di servizio non si applica a qualsiasi indisponibilità, sospensione o cessazione di AppSync, o a qualsiasi altro problema di prestazioni di AppSync: (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 AppSync; (ii) derivanti da azioni o inazioni volontarie 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 dalle apparecchiature, dal software o altre tecnologie dell'utente; (iv) derivanti dall'inosservanza da parte dell'utente delle best practice descritte nella Documentazione AppSync sul Sito AWS; o (v) derivanti dalla sospensione o cessazione da parte nostra del diritto di utilizzare AppSync in conformità al Contratto (collettivamente, le “Esclusioni dallo SLA per AWS AppSync”). 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 AppSync che non si concludono con Errori e si riferiscono esclusivamente alle funzioni AppSync fornite.
Se non si effettuano richieste in un determinato intervallo di 5 minuti, si presume che tale intervallo sia disponibile al 100%.
- Un “Errore” si verifica quando:
 - una Richiesta non abbia esito positivo a causa di un errore di servizio interno di AppSync;

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.

- un cliente non riesce a connettersi ad AppSync a causa del *throttling* del servizio nell'ambito dei limiti consentiti utilizzando le migliori pratiche di *retry* e *back-off* esponenziale; o
 - un messaggio di aggiornamento in uscita in tempo reale (dalla AppSync al cliente) non sia stato consegnato a un cliente permanentemente connesso, adeguatamente iscritto a ricevere il messaggio, entro un'ora dalla Richiesta (si considera che tale Richiesta ed Errore si siano verificati entrambi nel periodo di 5 minuti immediatamente successivo alla finestra di un'ora).
- 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 dallo SLA per AWS AppSync.
 - Una “Richiesta” è la invocazione di un endpoint di una API ospitata su AppSync o l'invio o la ricezione di un messaggio utilizzando il protocollo WebSocket.
 - Un “Credito di servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.