

La traduzione che segue è fornita solo a titolo informativo. In caso di discrepanze, incoerenze o conflitti tra questa traduzione e la versione inglese più aggiornata (dovuti anche a ritardi nella traduzione), prevorrà la versione inglese.

Contratto sul livello di servizio di AWS CloudHSM

Ultimo aggiornamento: 27 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio di AWS CloudHSM (“SLA”) è una politica che regola l’uso di AWS CloudHSM (“CloudHSM”) e si applica separatamente a ciascun account che utilizza AWS CloudHSM. 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.

SLA

AWS si impegna a rispettare due SLA per AWS CloudHSM: (1) uno SLA Multi-AZ CloudHSM che regola i Cluster Multi-AZ CloudHSM e (2) uno SLA Single CloudHSM che regola i Cluster CloudHSM individualmente.

SLA Multi-AZ CloudHSM

AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere disponibili i Cluster Multi-AZ CloudHSM con la percentuale di tempo di attività mensile applicabile, come indicato nella tabella sottostante, durante ogni ciclo di fatturazione mensile (lo “SLA Multi-AZ CloudHSM”).

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%

SLA Single CloudHSM

AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere disponibili i Cluster Single CloudHSM con la percentuale di tempo di attività del Cluster Single CloudHSM applicabile, come indicato nella tabella sottostante, durante ogni ciclo di fatturazione mensile (lo “SLA Single CloudHSM”):

Percentuale di attività del Cluster Single CloudHSM	Percentuale di credito di servizio
Meno del 99,5% 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%

La traduzione che segue è fornita solo a titolo informativo. In caso di discrepanze, incoerenze o conflitti tra questa traduzione e la versione inglese più aggiornata (dovuti anche a ritardi nella traduzione), prevorrà la versione inglese.

I Crediti di servizio sono calcolati come una percentuale degli addebiti totali pagati dal cliente per i Cluster CloudHSM applicabili per il ciclo di fatturazione mensile in cui lo SLA, a seconda dei casi, non è stato soddisfatto.

I Crediti di servizio verranno applicati solo per i futuri pagamenti di AWS CloudHSM 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 verificato l'errore. 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 non disponibilità, mancata prestazione o altra mancata fornitura di AWS CloudHSM 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

Per ricevere un Credito di servizio, è necessario inviare un reclamo [aprendo un caso nell'AWS Support Center](#). Non è possibile combinare o sovrapporre le richieste di credito ai sensi dello SLA Multi-AZ CloudHSM e dello SLA Single CloudHSM per un particolare Cluster Single CloudHSM. 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 le informazioni specificate di seguito per lo SLA applicabile:

1. le parole “Richiesta di credito SLA - CloudHSM” nella riga dell’oggetto;
2. le date e gli orari di ogni incidente di Non disponibilità che si sta rivendicando;
3. la regione AWS e l’ID del Cluster AWS dei Cluster CloudHSM interessati; e
4. i registri relativi alla Richiesta 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 un reclamo ai sensi del Contratto di servizio applicabile viene confermato da noi, emetteremo il Credito di servizio entro un ciclo di fatturazione successivo al mese in cui la richiesta viene confermata da noi. La mancata presentazione della richiesta e delle altre informazioni di cui sopra comporterà l’inidoneità al Credito di servizio.

Esclusioni SLA CloudHSM

I rispettivi SLA non si applicano a qualsiasi non disponibilità, sospensione o cessazione di CloudHSM, o a qualsiasi altro problema di prestazioni di CloudHSM, direttamente o indirettamente: (i) causati da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, incluso qualsiasi evento di forza maggiore o accesso a Internet o problemi correlati al di là del punto di demarcazione di CloudHSM; (ii) che derivano da azioni o inazioni volontarie da parte dell’utente; (iii) che derivano da errate configurazioni lato client; (iv) che derivano dalle apparecchiature, dal software o da altre tecnologie dell’utente; o (v) che derivano dalla

La traduzione che segue è fornita solo a titolo informativo. In caso di discrepanze, incoerenze o conflitti tra questa traduzione e la versione inglese più aggiornata (dovuti anche a ritardi nella traduzione), prevorrà la versione inglese.

sospensione e dalla cessazione da parte nostra del diritto dell’utente di utilizzare CloudHSM in conformità al Contratto. Se la disponibilità è influenzata da fattori diversi da quelli esplicitamente utilizzati nel nostro calcolo della Percentuale di tempo di attività mensile o della Percentuale di tempo di attività del Cluster Single CloudHSM, come applicabile, possiamo emettere un Credito di servizio considerando tali fattori a nostra discrezione.

Definizioni

- “Zona di disponibilità” e “AZ” indicano una posizione isolata all’interno di una regione AWS identificata da un identificativo di lettera che segue il codice della regione AWS (ad es., us-west-1a).
- La “Percentuale di tempo di attività mensile” per un determinato Cluster Multi-AZ CloudHSM viene calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di intervalli di 1 minuto durante il ciclo di fatturazione mensile in cui ogni HSM nel Cluster Multi-AZ CloudHSM era “Non disponibile”. Se il Cluster Multi-AZ CloudHSM è stato in funzione solo per una parte del mese, si presume che il Cluster Multi-AZ CloudHSM sia disponibile al 100% per la parte del mese in cui non era in funzione.
- “Cluster Multi-AZ CloudHSM” indica un Cluster CloudHSM correttamente configurato e inizializzato con almeno due HSM attivi distribuiti su almeno due AZ.
- Un “Credito di servizio” indica un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account CloudHSM idoneo.
- “Cluster Single CloudHSM” indica un Cluster CloudHSM correttamente configurato e inizializzato con uno o più HSM attivi.
- La “Percentuale di tempo di attività mensile Single CloudHSM” per un determinato Cluster Single CloudHSM viene calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di intervalli di 1 minuto durante il ciclo di fatturazione mensile in cui il Cluster Single CloudHSM era “Non disponibile”. Se il Cluster Single CloudHSM è stato in funzione solo per una parte del mese, si presume che il Cluster Single CloudHSM sia disponibile al 100% per la parte del mese in cui non era in funzione.
- “Non disponibile” e “Non disponibilità” indicano
 - Per il Cluster Multi-AZ CloudHSM, che tutte le richieste di operazioni crittografiche e di gestione a tutti gli HSM di un Cluster Multi-AZ CloudHSM in esecuzione in almeno due AZ falliscano durante un intervallo di un minuto.
 - Per lo SLA del Cluster Single CloudHSM, che tutte le richieste di operazioni di crittografia e gestione a un Cluster Single CloudHSM falliscano durante un intervallo di un minuto.