

*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 AWS Budgets

**Ultimo aggiornamento: 5 maggio 2022**

Il presente Contratto sul livello di servizio di AWS Budgets (“SLA”) è una policy che regola l’uso di AWS Budgets e si applica separatamente a ciascun account che utilizza tale servizio. 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 impegnerà in modo commercialmente ragionevole a rendere disponibile AWS Budgets con una Percentuale di tempo di attività mensile di almeno il 99,9% durante ogni ciclo di fatturazione mensile (l’“Impegno di servizio”). Nel caso in cui AWS Budgets non rispetti l’impegno sulla Percentuale di tempo di attività mensile, 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 AWS Budgets che non hanno soddisfatto l’impegno relativo alla Percentuale di tempo di attività mensile in un ciclo di fatturazione in conformità con quanto indicato nella tabella seguente.

Percentuale di tempo di attività mensile	Percentuale di Credito di servizio
Meno del 99,9% ma uguale o superiore al 99,0%	10%
Meno del 99,0% ma uguale o superiore al 95,0%	25%
Meno del 95%	100%

I Crediti di servizio verranno applicati solo per i futuri pagamenti di AWS Budgets 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 AWS, l’unico ed

esclusivo rimedio a disposizione dell'utente per qualsiasi non disponibilità, mancata prestazione o altra mancata fornitura di AWS Budgets 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](#). 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. le date e gli orari di ogni incidente di Non disponibilità che si sta rivendicando; e
- iii. i log 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 la Percentuale di tempo di attività mensile di tale richiesta 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 e delle altre informazioni di cui sopra comporterà l'inidoneità al Credito di servizio.

## **Esclusioni dallo SLA per AWS Budgets**

L'Impegno di servizio non si applica ad alcuna non disponibilità, sospensione o cessazione di AWS Budgets né ad alcun altro problema di prestazione di tale servizio: (i) causato da 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 AWS Budgets; (ii) derivante da azioni o inazioni volontarie da parte dell'utente; (iii) derivante dal mancato rispetto delle migliori pratiche descritte nella pagina delle [migliori pratiche](#) AWS Budgets descritte nella Guida all'utilizzo AWS Billing & Cost Management; (iv) derivante dall'apparecchiatura, dal software o da altra tecnologia dell'utente; o (v) derivante dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell'utente di utilizzare AWS Budgets in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dallo SLA di AWS Budgets").

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 “Percentuale di tempo di attività mensile” per AWS Budgets viene calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di intervalli di 1 minuto durante il ciclo di fatturazione mensile in cui AWS Budgets era “Non disponibile”. Se l’utente ha eseguito AWS Budgets solo per una parte del mese, si presume che AWS Budgets sia disponibile al 100% per la parte del mese in cui non è stato eseguito. Le misurazioni della Percentuale di tempo di attività mensile escludono i tempi di inattività derivanti direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dallo SLA di AWS Budgets.
- Un “Credito di Servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.
- Per “Non disponibile” si intende che tutte le richieste di connessione ad AWS Budgets non hanno esito positivo per un periodo di 1 minuto.