

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 Billing Conductor

Ultimo aggiornamento: 22 marzo 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio di AWS Billing Conductor (“SLA”) è una politica che disciplina l’uso di AWS Billing Conductor e si applica separatamente a ciascun account che utilizza AWS Billing Conductor. 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 compirà ogni sforzo commercialmente ragionevole per rendere disponibile AWS Billing Conductor con le Percentuali di tempo di attività mensili indicate nella tabella sottostante per ciascuna regione AWS durante qualsiasi ciclo di fatturazione mensile (l’”Impegno di Servizio”). Nel caso in cui AWS Billing Conductor 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 AWS Billing Conductor 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 AWS Billing Conductor 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 AWS Billing Conductor 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:

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 1 minuto con una disponibilità inferiore al 100% in quella regione AWS per tutto il ciclo di fatturazione; e
3. 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 Billing Conductor

L'Impegno di servizio non si applica a qualsiasi indisponibilità, sospensione o cessazione di AWS Billing Conductor o a qualsiasi altro problema di prestazioni del servizio: (i) causati da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, incluso qualsiasi evento di forza maggiore o problemi di accesso a Internet o problemi correlati oltre il punto di demarcazione di AWS Billing Conductor; (ii) derivanti da azioni o inazioni da parte dell'utente o di terzi; (iii) derivanti dall'inosservanza da parte dell'utente delle linee guida e le migliori pratiche descritte nella [Documentazione](#) di AWS Billing Conductor sul sito AWS; (iv) derivanti dalle apparecchiature, dal software o da altre tecnologie dell'utente e/o da apparecchiature, software o altre tecnologie di terzi (diverse dalle apparecchiature di terzi sotto il nostro diretto controllo); o (v) derivanti dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell'utente di utilizzare AWS Billing Conductor in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dello SLA di AWS Billing Conductor"). 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 1 minuto come la percentuale di Richieste elaborate da AWS Billing Conductor che non si concludono con errori e si riferiscono esclusivamente alle funzioni AWS Billing Conductor fornite. Se non si effettuano Richieste in un determinato intervallo di 1 minuto, si presume che tale intervallo sia disponibile al 100%.
- Per “Errore” si intende qualsiasi Richiesta che restituisca un codice di errore 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 1 minuto 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 SLA di AWS Billing Conductor.
- Una “Richiesta” è un’invocazione di una risorsa di AWS Billing Conductor chiamando direttamente l’API di AWS Billing Conductor.
- Un “Credito di servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.