

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 per AWS Backup

Ultimo aggiornamento: 5 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio (“SLA”) per AWS Backup è una policy che regola l’utilizzo di AWS Backup 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 adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere AWS Backup disponibile con una Percentuale di tempo di attività mensile, come descritto di seguito, durante ogni ciclo di fatturazione mensile (l’“Impegno di servizio”). Nel caso in cui AWS Backup 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 AWS Backup nella regione AWS interessata per il ciclo di fatturazione mensile in cui la Percentuale di tempo di attività mensile rientrava negli intervalli stabiliti nella 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 altrimenti dovuti dall’utente per AWS Backup. A nostra discrezione, possiamo emettere il Credito di servizio sulla carta di credito utilizzata dall’utente per pagare il ciclo di fatturazione in cui AWS Backup non ha soddisfatto l’Impegno di servizio. 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 Backup 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 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 regione AWS per i quali si richiedono i Crediti di servizio, insieme alle date e agli orari di ogni episodio di Tasso di errore non nullo che si sta rivendicando; e
3. i log delle richieste dell’utente che documentano l’episodio o gli episodi dichiarati in cui AWS Backup non ha rispettato l’Impegno di servizio (qualsiasi informazione riservata o sensibile in questi log deve essere rimossa o sostituita con asterischi).

Se la Percentuale di tempo di attività mensile applicabile al mese di tale richiesta viene confermata da noi ed è inferiore all’Impegno di servizio applicabile, emetteremo il Credito di servizio all’utente entro un ciclo di fatturazione successivo al mese in cui la richiesta è stata da noi confermata. La mancata presentazione della richiesta e delle altre informazioni di cui sopra comporterà l’inidoneità al Credito di servizio.

Esclusioni dallo SLA di AWS Backup

L’Impegno di servizio non si applica ad alcuna non disponibilità, sospensione o interruzione di AWS Backup o a qualsiasi altro problema di prestazione di AWS Backup che: (i) sia causato da fattori che esulano dal nostro ragionevole controllo, inclusi eventuali eventi di forza maggiore o problemi di accesso a internet o questioni correlate oltre il punto di demarcazione di AWS Backup; (ii) derivi da qualsiasi azione o inazione da parte dell’utente; (iii) derivi dall’apparecchiatura, dal software o altra tecnologia dell’utente; (iv) risulti dall’inoservanza da parte dell’utente della documentazione tecnica corrente applicabile a AWS Backup (comprese le guide per gli sviluppatori applicabili), come pubblicata da noi e da noi aggiornata di volta in volta sul Sito AWS; o (v) derivi da una sospensione o risoluzione da parte nostra del diritto di utilizzo di AWS Backup da parete dell’utente in conformità al Contratto (collettivamente, le “Esclusioni dallo SLA di AWS Backup”). Se la disponibilità è influenzata da fattori diversi da quelli utilizzati nel nostro calcolo della Percentuale di tempo di attività mensile, possiamo emettere un Credito di servizio considerando tali fattori a nostra discrezione.

Definizioni

- Il “Tasso di errore” indica: (i) il numero totale di errori interni al server restituiti dall’API di AWS Backup come stato di errore “InternalFailure” (Errore Interno) o “ServerUnavailable” (Server Non Disponibile) suddiviso per (ii) il numero totale di azioni API di AWS Backup per il tipo di azione applicabile durante quell’intervallo di 5 minuti. Calcoleremo il Tasso di errore per ogni account AWS Backup come percentuale per ogni intervallo di 5 minuti nel ciclo di fatturazione mensile. Il calcolo del numero di errori interni al server non includerà gli errori che si verificano direttamente o indirettamente come risultato di una qualsiasi delle Esclusioni dallo SLA per AWS Backup.
- La “Percentuale di tempo di attività mensile” è calcolata sottraendo dal 100% la media dei Tassi di errore di ciascun intervallo di 5 minuti nel ciclo di fatturazione mensile. Se non è stata eseguita alcuna azione in un determinato intervallo di 5 minuti, si presume che tale intervallo abbia un Tasso di errore dello 0%.
- Un “Credito di servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riacreditare su un account AWS Backup idoneo.

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), preverrà la versione inglese.