

*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 per Cloud Map di AWS

**Ultimo aggiornamento: 30 settembre 2022**

Il presente Contratto sul livello di servizio ("SLA") per Cloud Map di AWS è una politica che regola l'uso di Cloud Map di AWS ("Cloud Map") e si applica separatamente a ogni account che utilizza Cloud Map. 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 Cloud Map disponibile con una Percentuale di tempo di attività mensile per ogni regione AWS, durante ogni ciclo di fatturazione mensile, di almeno il 99,99% (l'"Impegno di servizio"). Nel caso in cui Cloud Map 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 dei seguenti addebiti pagati dall'utente per Cloud Map per il ciclo di fatturazione mensile in cui la Percentuale di tempo di attività mensile per una determinata regione AWS rientrava negli intervalli stabiliti nella tabella seguente:

<b>Percentuale di tempo di attività mensile</b>	<b>Percentuale di Credito di servizio</b>
Meno del 99,99% ma uguale 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 Cloud Map 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 Cloud Map da parte nostra è la ricezione di Crediti di servizio (in caso di idoneità) in conformità ai termini del presente SLA.

## **Richiesta di credito e procedure di pagamento**

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 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 5 minuti con una disponibilità inferiore al 100% in quella regione AWS per tutto il ciclo di fatturazione; e
- (iii) i registri della richiesta dell'utente che documentano gli errori per 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 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 Cloud Map di AWS**

L'Impegno di servizio non si applica ad alcuna indisponibilità, sospensione o cessazione di Cloud Map né ad alcun altro problema di prestazione di Cloud Map: (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 Cloud Map; (ii) derivante da azioni o inazioni volontarie da parte dell'utente; (iii) derivante dal mancato rispetto delle migliori pratiche descritte nella Guida all'utilizzo di Cloud Map disponibili sul Sito AWS; (iv) derivante dall'apparecchiatura, dal software o altra tecnologia dell'utente; o (v) derivante dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell'utente di utilizzare Cloud Map in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dallo SLA di Cloud Map").

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 di Cloud Map elaborate senza Errori da Cloud Map. Se non si effettuano Richieste di Cloud Map in un determinato intervallo di 5 minuti, si presume che tale intervallo sia disponibile al 100%.
- Per “Errore” si intende qualsiasi Richiesta che restituisca un codice di errore 500 o 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 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 Cloud Map.
- La “Richiesta” è un’API DiscoverInstances di Cloud Map, richiesta per un Servizio e un namespace registrati nell’account AWS dell’utente.
- Un “Credito di Servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.