

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 Config

Ultimo aggiornamento: 4 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio (“SLA”) per AWS Config è una policy che regola l’utilizzo di AWS Config 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 Config disponibile con una Percentuale di tempo di attività mensile per ogni regione AWS, durante ogni ciclo di fatturazione mensile, di almeno il 99,9% (l’”Impegno di servizio”). Nel caso in cui AWS Config 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 Config nella regione AWS interessata 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.

Per tutte le richieste non diversamente specificate di seguito:

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 Config 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

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.

rimedio a disposizione dell'utente per qualsiasi non disponibilità, mancata prestazione o altra mancata fornitura di AWS Config 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. l'ID account di AWS per cui si sta effettuando la richiesta di credito, l'endpoint API di AWS Config che ha restituito gli errori, e le date e gli orari di ogni episodio di Tasso di errore non nullo che si sta rivendicando; e
3. i log relativi alla richiesta dell'utente che contengono gli ID della richiesta e documentano gli errori per corroborare l'interruzione dichiarata (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 Config

L'Impegno di servizio non si applica ad alcuna non disponibilità, sospensione o interruzione di AWS Config o a qualsiasi altro problema di prestazione di AWS Config 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 Config; (ii) che non sia correlato a o influenti le [azioni API di AWS Config](#) documentate sul Sito AWS; (iii) derivi dall'inosservanza da parte dell'utente delle raccomandazioni descritte nella [Documentazione di AWS Config](#) sul Sito AWS; (iv) derivi da qualsiasi azione o inazione da parte dell'utente; (v) derivi dall'apparecchiatura, dal software o altra tecnologia dell'utente; o (v) derivi da una sospensione o risoluzione da parte nostra del diritto di utilizzo di AWS Config da parte dell'utente in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dallo SLA di AWS Config").

Se la disponibilità è influenzata da fattori diversi da quelli utilizzati nel nostro calcolo del Tasso di errore, possiamo emettere un Credito di servizio considerando tali fattori a nostra discrezione.

Definizioni

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 “Tasso di errore” s’intende: (i) il numero totale di errori interni al server restituiti dalle API di AWS Config come stato di errore “InternalServerError” (Errore Interno) o “ServiceUnavailable” (Servizio Non Disponibile) suddiviso per (ii) il numero totale di richieste per il tipo di richiesta applicabile durante quell’intervallo di cinque minuti in una determinata regione AWS. Calcoleremo il Tasso di errore per ogni account di AWS Config come percentuale per ogni intervallo di cinque minuti nel ciclo di fatturazione mensile. Il calcolo del Tasso di errore non includerà errori derivanti direttamente o indirettamente dalle Esclusioni dallo SLA per AWS Config. Gli errori restituiti da qualsiasi API di AWS Config gratuita (elencata come Aggregazione dei dati multi-account e multi-regione nella [Documentazione di AWS Config](#)) non sono inclusi nel calcolo del Tasso di errore e le funzionalità di AWS Config gratuite non sono idonee per essere computate nella Percentuale del tempo di attività mensile o nei Crediti di servizio.
- La “Percentuale di tempo di attività mensile” è calcolata sottraendo dal 100% la media dei Tassi di errore di ciascun intervallo di cinque minuti nel ciclo di fatturazione mensile.
- Un “Credito di servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account AWS Config idoneo.