

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 di AWS Elastic Disaster Recovery (DRS)

**Ultimo aggiornamento: 4 maggio 2022**

Il presente Contratto sul livello di servizio ("SLA") di AWS Elastic Disaster Recovery (DRS) è una policy che regola l'utilizzo di AWS Elastic Disaster Recovery (DRS) 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 DRS 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 DRS 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 DRS nella regione AWS interessata per il ciclo di fatturazione mensile in cui l'Impegno di Servizio non è stato soddisfatto, in conformità alla tabella seguente.

<b>Percentuale di tempo di attività mensile</b>	<b>Percentuale di Credito di servizio</b>
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%

Eventuali Crediti di servizio verranno da noi applicati solo per i futuri pagamenti DRS 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 non disponibilità, mancata

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.

prestazione o altra mancata fornitura di DRS da parte nostra è la ricezione di Crediti di servizio (se idoneo) 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.](#)<1> 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 la quale l'utente richiede 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 Disponibilità inferiore al 100% in quella regione AWS durante 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 di DRS**

L'Impegno di servizio non si applica ad alcuna non disponibilità, sospensione o cessazione di DRS 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 DRS; (ii) derivante da azioni o inazioni da parte dell'utente; (iii) derivante dal mancato rispetto da parte dell'utente delle linee guida e le migliori pratiche descritte nella Documentazione DRS sul Sito AWS; (iv) derivanti dall'apparecchiatura, dal software o da altra tecnologia dell'utente; o (v) derivante dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell'utente di utilizzare DRS in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dallo SLA di DRS"). 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 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.

- La “Disponibilità” è calcolata per ogni intervallo di 5 minuti come la percentuale di richieste elaborate da DRS che non si concludono con errori e si riferiscono esclusivamente alle funzioni DRS fornite.  
. Se non si effettuano richieste 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” di DRS 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 di DRS.
- Una “Richiesta” è un richiamo di una richiesta API pubblica di DRS effettuando direttamente la chiamata API delle API pubbliche elencate nella documentazione DRS.
- Un “Credito di servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.