

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 Firewall Manager

Ultimo aggiornamento: 2 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio di AWS Firewall Manager ("SLA") è una policy che regola l'utilizzo di AWS Firewall Manager 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 compirà ogni sforzo commercialmente ragionevole per rendere AWS Firewall Manager disponibile con la Percentuale di tempo di attività mensile applicabile durante ogni ciclo di fatturazione mensile (l'"Impegno di servizio"). Nel caso in cui AWS Firewall Manager 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 dall'utente per AWS Firewall Manager per il ciclo di fatturazione mensile in cui l'Impegno di servizio non è stato soddisfatto, in conformità alla 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 maggiore al 95,0%	25%
Meno del 95,0%	100%

I Crediti di servizio verranno applicati solo per i futuri pagamenti di AWS Firewall Manager 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 non è stato 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 per qualsiasi non disponibilità, mancata prestazione o altra mancata fornitura di AWS Firewall Manager da parte nostra è la ricezione di un Credito di servizio (se idoneo) in conformità ai termini del presente Contratto sul livello di servizio.

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:

- (i) le parole "Richiesta di credito SLA" nella riga dell'oggetto;
- (ii) l'ID account di AWS per cui si sta effettuando la richiesta di credito, l'endpoint API di Firewall Manager che non è riuscito a soddisfare l'Impegno di servizio, e le date e gli orari di ogni episodio di Tasso di errore non nullo che si sta rivendicando; e
- (iii) 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 Firewall Manager

L'Impegno di servizio non si applica ad alcuna non disponibilità, sospensione o interruzione di AWS Firewall Manager né ad alcun altro problema di prestazione di AWS Firewall Manager: (i) che 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 Firewall Manager; (ii) che non sia correlato a o influenzato le [azioni API di AWS Firewall Manager](#) documentate sul Sito AWS; (iii) derivante dall'inosservanza da parte dell'utente delle migliori pratiche descritte nella Guida all'utilizzo di AWS Firewall Manager sul Sito AWS; (iv) derivante da qualsiasi azione o inazione da parte dell'utente; (v) derivante dall'apparecchiatura, dal software o da altra tecnologia dell'utente; o (vi) derivante dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell'utente di utilizzare AWS Firewall Manager in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dallo SLA di AWS Firewall Manager").

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

- Per “Errore” si intende qualsiasi richiesta API di Firewall Manager che restituisca un codice di errore 500 o 503.
- Per “Tasso di errore” si intende il numero totale di Errori interni restituito dalle API di AWS Firewall Manager diviso per il numero totale di richieste, per il tipo di richiesta applicabile, in quel determinato intervallo della durata di cinque minuti, in una determinata regione AWS. Calcoleremo il Tasso di errore per ogni account amministratore di AWS Firewall Manager come percentuale per ogni intervallo di cinque minuti nel ciclo di fatturazione mensile. Il calcolo del numero di errori interni non includerà gli errori che si verificano direttamente o indirettamente come risultato di una qualsiasi delle Esclusioni dallo SLA di AWS Firewall Manager.
- La “Percentuale di tempo di attività mensile” è calcolata sottraendo dal 100% la media dei Tassi di errore di ogni 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 Firewall Manager idoneo.