

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 di Amazon Managed Grafana (AMG)

Ultimo aggiornamento: 2 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio (“SLA”) di Amazon Managed Grafana è una politica che disciplina l’uso di Amazon Managed Grafana (“AMG”) e si applica separatamente a ciascun account che utilizza AMG. In caso di conflitto tra i termini del presente Contratto sul livello di servizio 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 disponibile i workspace AMG con le Percentuali di tempo di attività mensili indicate nella tabella sottostante per ciascuna regione AWS durante qualsiasi ciclo di fatturazione mensile (l’“Impegno di Servizio”). Nel caso in cui AMG 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 i workspace AMG rilevanti nella regione AWS interessata per il ciclo di fatturazione mensile in cui l’Impegno di Servizio non è stato soddisfatto, in conformità con la 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%

Eventuali Crediti di servizio verranno da noi applicati solo per i futuri pagamenti AMG 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 la Non disponibilità. 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 rimedio a disposizione dell’utente per qualsiasi indisponibilità, mancata prestazione o altra mancata fornitura di AMG da parte nostra è la ricezione di un Credito di servizio (se idoneo) in conformità ai termini del presente SLA.

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.

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. le date, gli orari e le regioni AWS delle risorse ID del workspace AMG interessate per ciascun incidente di indisponibilità rivendicato; e
3. i log relativi alla richiesta dell’utente che documentano gli errori e corroborano 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 viene confermata da noi ed è inferiore all’Impegno di servizio, emetteremo il Credito di servizio all’utente entro un ciclo di fatturazione successivo al mese in cui la richiesta si è verificata. La mancata presentazione della richiesta e delle altre informazioni di cui sopra comporterà l’esclusione del beneficio del Credito di servizio.

Esclusioni dallo SLA per AMG

L’Impegno di servizio non si applica a qualsiasi indisponibilità, sospensione o cessazione di AMG, o a qualsiasi altro problema di prestazioni di AMG: (i) causati da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, inclusi qualsiasi evento di forza maggiore o problemi di accesso a Internet o problemi correlati oltre il punto di demarcazione di AMG; (ii) che derivano da azioni o omissioni da parte dell’utente (ad esempio, disabilitare i gruppi di sicurezza, modificare o configurare in modo errato le impostazioni di VPC o delle fonti di dati); (iii) che derivano dall’inoservanza delle linee guida o dal superamento delle limitazioni descritte nella [Documentazione di AMG](#) sul sito AWS; (iv) che derivano dalle attrezzature, software o altre tecnologie dell’utente; (v) causati dal software sottostante open source di Grafana che causa crash del workspace o rende inutilizzabile un’istanza del workspace; (vi) che derivano da errori prima o durante l’autenticazione al servizio AMG; (vii) che derivano da errori dell’applicazione client (non server); e (viii) derivanti dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell’utente di utilizzare AMG in conformità con il Contratto (collettivamente, le “Esclusioni dello SLA di AMG”). 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 “Percentuale di tempo di attività mensile” viene calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di intervalli di 1 minuto durante il mese in cui il workspace AMG non era disponibile. Se l’utente ha eseguito il workspace di AMG solo per una parte del mese, si presume che il workspace di AMG sia disponibile al 100% per la parte del mese in cui non è stato eseguito. Le misurazioni della Percentuale di tempo di attività mensile escludono i tempi di inattività derivanti direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dello SLA per AMG.
- Un “Credito di Servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditar su un account idoneo.
- “Non disponibile” e “Indisponibilità” significano che tutte le richieste di connessione al workspace AMG in esecuzione falliscono durante un intervallo di 1 minuto.

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.