

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.

# Accordo sul Livello di Servizio di AWS HealthImaging

**Ultimo aggiornamento: 15 marzo 2023**

Questo Accordo sul Livello di Servizio (SLA) di AWS HealthImaging è una policy che regola l'utilizzo di AWS HealthImaging 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 disponibile HealthImaging 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 HealthImaging 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 le API HealthImaging interessate per il ciclo di fatturazione mensile in cui la Percentuale di tempo di attività mensile per una determinata regione AWS rientra negli intervalli stabiliti nella 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 maggiore al 95,0%	25%
Meno del 95,0%	100%

I Crediti di servizio verranno applicati solo per i futuri pagamenti di HealthImaging altrimenti dovuti dall'utente. A nostra discrezione, possiamo emettere i Crediti 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 non disponibilità, mancata prestazione o altra mancata fornitura di HealthImaging 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), prevarrà 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. 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
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'inidoneità al Credito di servizio.

### **Esclusioni dello SLA di AWS HealthImaging**

L'Impegno di servizio non si applica a qualsiasi non disponibilità, sospensione o cessazione di HealthImaging o a qualsiasi altro problema di prestazioni di HealthImaging:

- (i) causati da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, compresi eventi di forza maggiore o problemi di accesso a Internet o problemi correlati al di fuori del punto di demarcazione di HealthImaging;
- (ii) derivanti da qualsiasi azione o inazione da parte dell'utente o di terze parti (ad esempio, scalare la capacità fornita, configurare in modo errato i gruppi di sicurezza, le configurazioni VPC o le impostazioni delle credenziali, disabilitare le chiavi di crittografia o rendere inaccessibili le chiavi di crittografia, ecc.);
- (iii) derivanti dal mancato rispetto delle linee guida e delle migliori pratiche descritte nella Documentazione di HealthImaging sul Sito AWS;
- (iv) derivanti dall'attrezzatura, dal software o da altra tecnologia dell'utente e/o dall'attrezzatura, dal software o da altra tecnologia di terzi (diversa dall'attrezzatura di terzi sotto il nostro controllo diretto); o

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.

(v) derivanti dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell'utente di utilizzare HealthImaging in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dallo SLA di HealthImaging").

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 elaborate da HealthImaging che non si concludono con errori e si riferiscono esclusivamente alle API HealthImaging 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 restituisce un codice di errore dell'intervallo 5xx, ad esempio 500 o 503.
- La "Percentuale di tempo di attività mensile" per una determinata istanza HealthImaging 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 HealthImaging.
- "Richiesta" è una richiesta di una funzione/comando di HealthImaging tramite chiamata diretta all'API o attivata da una fonte di eventi supportata.
- Un "Credito di servizio" è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.