

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 HealthOmics

Ultimo aggiornamento: 22 settembre 2023

Il presente Contratto sul Livello di Servizio di AWS HealthOmics (“SLA”) è una policy che regola l’uso di AWS HealthOmics (“HealthOmics”) e si applica separatamente a ciascun account che utilizza HealthOmics. 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 HealthOmics 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 HealthOmics 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 HealthOmics 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:

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 HealthOmics 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 indisponibilità, mancata prestazione o altra mancata fornitura di

HealthOmics 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:

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 HealthOmics

L’Impegno di servizio non si applica a eventuali indisponibilità, sospensioni o cessazioni di HealthOmics o a eventuali altri problemi di prestazioni di HealthOmics:

- (i) causati da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, compresi eventi di forza maggiore, problemi di accesso a Internet o problemi correlati al di fuori del punto di demarcazione di HealthOmics;
- (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 da parte dell’utente delle linee guida e delle migliori pratiche descritte nella Documentazione di HealthOmics 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

(v) derivanti dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell'utente di utilizzare HealthOmics in conformità al Contratto (collettivamente, le “Esclusioni dello SLA di HealthOmics”). 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 HealthOmics che non si concludono con errori e si riferiscono esclusivamente alle API HealthOmics 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 HealthOmics 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 HealthOmics.
- Per “Richiesta” si intende una richiesta di una funzione/comando di HealthOmics 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.