

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 Amazon Inspector

Ultimo aggiornamento: 5 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio (“SLA”) di Amazon Inspector è una policy che disciplina l'utilizzo dei Servizi Inclusi (elencati di seguito) e si applica separatamente a ciascun account che utilizza i Servizi Inclusi. 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.

Servizi Inclusi

- Amazon Inspector
- Amazon Inspector Classic

Impegno di servizio

AWS farà ogni sforzo commercialmente ragionevole per rendere disponibili i Servizi inclusi per ogni regione AWS, per ogni ciclo di fatturazione mensile, con una percentuale di tempo di attività mensile di almeno il 99,9% (l’“Impegno di servizio”). Nel caso in cui un Servizio incluso non soddisfi le aspettative 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 il Servizio incluso applicabile 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 maggiore al 95,0%	25%
Meno del 95,0%	100%

Applicheremo eventuali Crediti di servizio solo a fronte di futuri pagamenti altrimenti dovuti dall’utente per il Servizio Incluso. 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

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.

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 altro adempimento dei Servizi Inclusi da parte nostra è la ricezione di un Credito di servizio (se idoneo) in conformità ai termini del presente SLA.

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. 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;
- iii. 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 dallo SLA di Amazon Inspector

L'Impegno di servizio non si applica a qualsiasi indisponibilità, sospensione o cessazione di un Servizio incluso o a qualsiasi altro problema di prestazioni di un Servizio incluso: (i) causati da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, incluso qualsiasi evento di forza maggiore o problemi di accesso a Internet o problemi correlati oltre il punto di demarcazione di un Servizio incluso; (ii) derivanti da azioni o inazioni da parte dell'utente; (iii) derivanti dall'inosservanza da parte dell'utente delle linee guida e le migliori pratiche descritte nella [Documentazione sui Servizi inclusi](#) sul sito AWS; (iv) derivanti dall'apparecchiatura, software o altra tecnologia dell'utente; o (v) derivanti dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell'utente di utilizzare i Servizi inclusi in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dallo SLA di Amazon Inspector"). 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

- "Disponibilità" e "disponibile" sono calcolati per ogni intervallo di 5 minuti come la percentuale di Richieste elaborate senza Errori da un Servizio incluso. Se non si effettuassero richieste in un determinato intervallo di 5 minuti, si presume che tale intervallo sia disponibile al 100%.
- "Errore" è qualsiasi richiesta che restituisce un codice di errore 500 o 503, come descritto in [Errori comuni di Inspector](#) sul sito AWS.

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 “Percentuale di tempo di attività mensile” 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 la Non disponibilità derivante direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dello SLA di Amazon Inspector.
- Una “Richiesta” è un’azione da parte del cliente relativa a un tipo precisamente elencato supportato da un servizio incluso nella [Documentazione API relativa al Servizio incluso](#) applicabile sul sito AWS. A scanso di equivoci, le Richieste non comprendono le azioni elencate in altri prodotti o servizi.
- “Credito di servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riacreditare su un account idoneo.