

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 Blockchain

Ultimo aggiornamento: 27 luglio 2023

Il Contratto sul livello di servizio (“SLA”) di Amazon Managed Blockchain è una politica che disciplina l’uso di Amazon Managed Blockchain (“Managed Blockchain”) e si applica separatamente a ogni account in cui è in uso Managed Blockchain. 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 si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere Managed Blockchain disponibile con una Percentuale di tempo di attività mensile per ogni regione AWS, durante ogni ciclo di fatturazione mensile, di almeno il 99,9% (l’“Impegno di servizio”). Nel caso in cui Managed Blockchain 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 Managed Blockchain nella regione AWS interessata per il ciclo di fatturazione mensile in cui la Percentuale di tempo di attività mensile rientra negli intervalli stabiliti nella tabella seguente:

Percentuale di tempo di attività mensile	Percentuale di credito di servizio
Meno del 99,9% ma uguale o superiore al 99,0%	10%
Meno del 99,0% ma uguale o superiore al 95,0%	25%
Meno del 95,0%	100%

Eventuali Crediti di servizio verranno da noi applicati solo per i futuri pagamenti di Managed Blockchain 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 l’indisponibilità. I Crediti di servizio non daranno diritto ad alcun rimborso o altro pagamento da parte di AWS. I Crediti di servizio saranno 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 Managed Blockchain 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

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.

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 la quale l'utente richiede 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 Disponibilità inferiore al 100% in quella regione AWS durante il ciclo di fatturazione;
- iii. i log della richiesta dell'utente che documentano gli errori per 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 di tale richiesta di credito 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 di credito e delle altre informazioni di cui sopra comporterà l'inidoneità al Credito di servizio.

Esclusioni dallo SLA per Managed Blockchain

L'Impegno di servizio non si applica a indisponibilità, sospensioni o interruzioni di Managed Blockchain né a problemi riscontrati nelle prestazioni di Managed Blockchain: (i) che siano causati da fattori che esulano dal nostro ragionevole controllo, inclusi eventi di forza maggiore o accesso a internet o problemi correlati che vadano oltre il punto di demarcazione di Managed Blockchain; (ii) che derivino da azioni o inazioni volontarie da parte dell'utente (per es. errori nel chaincode, configurazioni errate dei gruppi di sicurezza, configurazioni di VPC o certificati, ecc.); (iii) che derivino dalla mancata ottemperanza da parte dell'utente delle raccomandazioni di cui nella [Guida alla gestione di Managed Blockchain](#) sul sito di AWS; (iv) che derivino dall'apparecchiatura, dal software o da altra tecnologia dell'utente; (v) che siano causati dal software open source sottostante e ad essi conseguano continui crash del software stesso o un'istanza inattuabile di blockchain o di un servizio correlato; (vi) che siano correlati all'uso del Piano di avvio di Managed Blockchain; (vii) che siano correlati all'uso di tipi di istanza bc.t3 o altre classi di istanza con limitazioni analoghe a livello di CPU e risorse di memoria; o (viii) che derivino da una nostra sospensione o interruzione del diritto dell'utente all'uso di Managed Blockchain in maniera conforme al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dallo SLA per Managed Blockchain"). 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 Managed Blockchain che non si concludono con Errori e si riferiscono esclusivamente alle risorse Managed Blockchain 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 restituisca un codice di errore 500 o 503.
- 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 i tempi di

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.

inattività derivanti direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dallo SLA per Managed Blockchain.

- La “Richiesta” consiste nel richiedere un’API di Managed Blockchain chiamando direttamente l’API. Essa non include le API per i framework di blockchain open source supportati.
- Un “Credito di servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.