

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 Monitron

Ultimo aggiornamento: 5 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio (“SLA”) di Amazon Monitron è una policy che regola l’uso di Amazon Monitron e si applica separatamente a ciascun account che utilizza tale servizio. 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 Amazon Monitron disponibile con la Percentuale di tempo di attività mensile applicabile durante ogni ciclo di fatturazione mensile (l’“Impegno di servizio”). Nel caso in cui Amazon Monitron 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 Amazon Monitron che non hanno soddisfatto l’impegno relativo alla Percentuale di tempo di attività mensile in un ciclo di fatturazione in conformità con quanto indicato 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 Amazon Monitron 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 verificato l’errore. 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 Amazon Monitron da parte nostra è la ricezione di un Credito di servizio (se l’utente è 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:

- (i) le parole "Richiesta di credito SLA" nella riga dell'oggetto;
- (ii) le date e gli orari di ogni incidente per cui l'utente asserisce che Amazon Monitron non era disponibile; e
- (iii) i log relativi alla Richiesta dell'utente che documentano gli errori e corroborano l'interruzione dichiarata (qualsiasi informazione riservata o sensibile in tali log deve essere rimossa o sostituita con asterischi).

Se la Percentuale di tempo di attività mensile applicabile al mese di tale richiesta viene confermata da noi ed è inferiore all'Impegno di servizio applicabile, emetteremo il Credito di servizio all'utente entro un ciclo di fatturazione successivo al mese in cui la richiesta è stata da noi confermata. La mancata presentazione della richiesta e delle altre informazioni di cui sopra comporterà l'inidoneità al Credito di servizio.

## Esclusioni dallo SLA di Amazon Monitron

L'Impegno di servizio non si applica a una non disponibilità, sospensione o interruzione di Amazon Monitron o ad eventuali altri problemi inerenti alle prestazioni di Amazon Monitron: (i) causati da fattori che esulano dal nostro ragionevole controllo, tra cui eventi di forza maggiore, problemi di accesso a Internet o altri problemi correlati oltre il punto di demarcazione di Amazon Monitron; (ii) che derivano da azioni o inazioni da parte dell'utente; (iii) che derivano dalla mancata ottemperanza alle linee guida o dal superamento dei limiti descritti nella Documentazione di Amazon Monitron sul sito AWS o nei [Termini di Servizio di Amazon Monitron](#); (iv) che derivano dall'hardware di Amazon Monitron (consultare la nostra [Garanzia di Amazon Monitron](#) per informazioni sulle correzioni di errori o difetti riscontrati nell'hardware); (v) che derivano dall'apparecchiatura, dal software o altra tecnologia dell'utente; o (vi) che derivano dalla sospensione o cessazione da parte nostra del diritto dell'utente di usare Amazon Monitron in conformità con il Contratto (collettivamente, "Esclusioni dallo SLA di Amazon Monitron"). Se la disponibilità è influenzata da fattori diversi da quelli utilizzati nel nostro calcolo del Tempo di inattività, possiamo emettere un Credito di servizio considerando tali fattori a nostra discrezione.

## Definizioni

- Per "Richiesta" si intende una richiesta dell'utente inviata al servizio Amazon Monitron come descritto nell'omonima documentazione.
- Per "Errore" si intende qualsiasi richiesta che restituisca un codice di errore 500 o 503.
- Per "Tempo di inattività" si intende: (i) il numero totale di utenti presente nell'account Amazon Monitron dell'utente che riscontrano una Non disponibilità di Amazon Monitron durante un intervallo di 5 minuti suddiviso per (ii) il numero totale di utenti presente nell'account Amazon Monitron dell'utente. Calcoleremo il Tempo di inattività per ogni

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.

account Amazon Monitron in percentuale per ogni intervallo di 5 minuti nel ciclo di fatturazione mensile.

- La “Percentuale di tempo di attività mensile” è calcolata sottraendo al 100% la media dei Tempi di inattività relativi a ogni intervallo di 5 minuti nel ciclo di fatturazione mensile.
- Un “Credito di servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditar su un account Amazon Monitron idoneo.
- Per “Non disponibile” si intende che un utente tenta e, per via di uno o più Errori, non è in grado di: (i) configurare un sensore Amazon Monitron; (ii) recuperare le misurazioni inviate da un sensore Amazon Monitron; o (iii) ricevere avvisi su problemi rilevati da Amazon Monitron. Se l’utente ha ricevuto un avviso di Errore nell’arco di un dato intervallo di 5 minuti, ma durante lo stesso intervallo ha ricevuto una risposta di non Errore alla stessa richiesta o a una Richiesta dello stesso tipo (per esempio, una richiesta di configurazione di un sensore Amazon Monitron), si presume che tale intervallo sia disponibile al 100%. Se non si effettuano richieste in un determinato intervallo di 5 minuti, si presume che tale intervallo sia disponibile al 100%. Il termine “Non disponibile” esclude tutti gli altri problemi, inclusi quelli derivanti direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dal SLA di Amazon Monitron.