

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 Network Firewall

Ultimo aggiornamento: 4 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio di AWS Network Firewall (“SLA”) è una policy che regola l’uso di AWS Network Firewall 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 si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere disponibile AWS Network Firewall per ogni regione AWS in cui è offerto con una Percentuale di tempo di attività mensile di almeno il 99,99% durante qualsiasi ciclo di fatturazione mensile (l’“Impegno di servizio”). Nel caso in cui AWS Network Firewall 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 delle tariffe orarie di endpoint pagate dall’utente per AWS Network Firewall durante il mese nella regione AWS interessata, escluse le tariffe di trattamento dei dati, come riportato nella tabella seguente.

Percentuale di tempo di attività mensile	Percentuale di Credito di servizio
Meno del 99,99% ma uguale 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 AWS Network Firewall 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 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

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.

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 AWS Network Firewall 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:

1. le parole "Richiesta di credito SLA" nella riga dell'oggetto;
2. le date e gli orari di ogni incidente di Non disponibilità che l'utente sta rivendicando;
3. i firewall interessati; e
4. i registri 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 confermiamo che la Percentuale di tempo di attività mensile è inferiore all'Impegno di servizio, emetteremo il Credito di servizio corrispondente a favore dell'utente entro il ciclo di fatturazione successivo al mese in cui confermiamo la richiesta dell'utente. La mancata richiesta di un Credito di servizio o la mancata fornitura di ulteriori informazioni necessarie a validare la stessa da parte dell'utente comporterà l'inidoneità al Credito di servizio.

Esclusioni dallo SLA di AWS Network Firewall

L'Impegno di servizio non si applica ad alcuna non disponibilità, sospensione o cessazione di AWS Network Firewall, o qualsiasi altro problema di prestazione dello stesso, che sia causato da: (i) fattori che esulano dal nostro ragionevole controllo, incluso qualsiasi evento di forza maggiore, problema di accesso a Internet o problema correlato oltre il punto di demarcazione di AWS Network Firewall; (ii) qualsiasi azione o inazione da parte dell'utente, ivi inclusa una configurazione scorretta del firewall, delle tabelle di instradamento o di altre risorse di AWS; (iii) qualsiasi apparecchiatura, software, rete o altra tecnologia dell'utente o del suo utente; (iv) dall'inosservanza delle linee guida o dal superamento delle limitazioni descritte nella Documentazione di AWS Network Firewall sul Sito AWS; o (v) la sospensione o cessazione da parte nostra del diritto dell'utente di utilizzare AWS Network Firewall in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dallo SLA di AWS Network Firewall"). Se la disponibilità è influenzata da fattori diversi da quelli esplicitamente utilizzati nel nostro calcolo della

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.

Percentuale di tempo di attività mensile, possiamo emettere un Credito di servizio considerando tali fattori a nostra discrezione.

Definizioni

- **“Minuti di distribuzione”** è il numero totale di minuti di fornitura di un determinato firewall nel corso di un mese di fatturazione in una data regione AWS.
- Il **“Tempo di inattività”** è il totale dei Minuti di distribuzione accumulato in tutti i firewall forniti nel corso di un mese in cui il firewall è stato Non disponibile.
- I **“Massimi minuti disponibili”** sono rappresentati dalla somma di tutti i Minuti di distribuzione in tutti i firewall forniti in un account AWS nel corso di un mese di fatturazione.
- La **“Percentuale di tempo di attività mensile”** è calcolata come i Minuti massimi disponibili meno il Tempo di inattività diviso per i Massimi minuti disponibili in un mese di fatturazione per un dato account AWS in una data regione AWS. La Percentuale di tempo di attività mensile viene calcolata con la formula seguente: % di Tempo di attività mensile = (Minuti massimi disponibili – Tempo di inattività) / Minuti massimi disponibili. Le misurazioni della Percentuale di tempo di attività mensile escludono il Tempo di inattività derivante direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dallo SLA di AWS Network Firewall.
- Un **“Credito di servizio”** è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.
- Un firewall è considerato **“Non disponibile”** nel corso di un dato minuto se non elabora tutti i pacchetti ad esso instradati nell’arco di quel minuto. Se nessun pacchetto è instradato al firewall nell’arco di un minuto, il firewall è considerato disponibile nell’arco di quel minuto.