

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 AWS User Engagement

Ultimo aggiornamento: 24 luglio 2024

Il presente Contratto sul livello di servizio (“SLA”) di AWS User Engagement 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 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.

Servizi Inclusi

- Amazon Simple Email Service (“SES”)
- Amazon Pinpoint
- AWS End User Messaging (in precedenza le funzioni di SMS, MMS, messaggi vocali e notifiche push di Amazon Pinpoint).

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 il Servizio incluso 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 il Servizio Incluso applicabile 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 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 applicabile. 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.

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.

pagamento da parte di AWS. I Crediti di servizio saranno applicabili ed emessi 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 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 i Crediti di servizio, è necessario inviare un reclamo apendo 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 il 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'esclusione dal beneficio del Credito di servizio.

Esclusioni SLA per AWS User Engagement

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, direttamente o indirettamente: (i) causati da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, inclusi eventi di forza maggiore o problemi di accesso a Internet o correlati al di fuori del punto di demarcazione del Servizio Incluso applicabile; (ii) derivanti da azioni o inazioni volontarie dell'utente (ad es., ridimensionamento della capacità fornita, errata configurazione dei gruppi di sicurezza, configurazioni VPC o impostazioni delle credenziali, caricamento di un formato di pacchetto non corretto, disabilitazione delle chiavi di crittografia o inaccessibilità delle chiavi di crittografia, ecc.); (iii) derivanti dall'inosservanza da parte dell'utente delle linee guida e delle best practice descritte nella Documentazione del Servizio Incluso applicabile sul Sito AWS; (iv) derivanti dalle apparecchiature, dal software o da altre tecnologie dell'utente; o (v) derivanti dalla sospensione o dalla cessazione da parte di AWS del diritto di utilizzare il Servizio Incluso in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni SLA per AWS User Engagement").

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 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.

- La “Disponibilità” è calcolata per ogni intervallo di 5 minuti come la percentuale di Richieste elaborate dal Servizio Incluso applicabile che non si concludono con Errori e si riferiscono esclusivamente alle funzioni del Servizio Incluso 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 la Non disponibilità derivante direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione SLA per AWS User Engagement.
- Una “Richiesta” è un’invocazione di una funzione del Servizio Incluso tramite una chiamata diretta all’API di invocazione.
- Un “Credito di servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riacreditare su un account idoneo.