

*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 Service Catalog

**Ultimo aggiornamento: 5 maggio 2022**

Il presente Contratto sul Livello di Servizio (“SLA”) di AWS AWS Service Catalog è una policy che disciplina l’uso di AWS Service Catalog 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 AWS Service Catalog disponibile con la Percentuale di tempo di attività mensile applicabile durante ogni ciclo di fatturazione mensile (l’“Impegno di servizio”). Nel caso in cui AWS Service Catalog 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 una percentuale degli addebiti totali pagati dall’utente per AWS Service Catalog per il ciclo di fatturazione in cui si è verificato l’errore, secondo il calendario riportato di seguito.

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%	100%

I Crediti di servizio verranno applicati solo per i futuri pagamenti del Servizio AWS Service Catalog 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 AWS Service Catalog 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. le date e gli orari di ogni episodio di Tasso di errore non nullo che si sta rivendicando; e
- (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 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 dello SLA di AWS Service Catalog

L’Impegno di servizio non si applica a qualsiasi non disponibilità, sospensione o cessazione di AWS Service Catalog, o a qualsiasi altro problema di prestazioni di AWS Service Catalog: (i) causato 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 AWS Service Catalog; (ii) derivante da azioni o inazioni da parte dell’utente; (iii) derivante dall’inoservanza da parte dell’utente delle migliori pratiche descritte nella documentazione AWS Service Catalog sul Sito AWS; (iv) derivanti dalle apparecchiature, dal software o da altre tecnologie dell’utente; o (v) derivante dalla nostra sospensione o cessazione del diritto di utilizzare AWS Service Catalog da parte del cliente in conformità al Contratto (collettivamente, le “Esclusioni dallo SLA di AWS Service Catalog”). Se la disponibilità è influenzata da fattori diversi da quelli utilizzati nel nostro calcolo del Tasso di errore, possiamo emettere un Credito di servizio considerando tali fattori a nostra discrezione.

#### Definizioni

- Per “Tasso di errore” s’intende: (i) il numero totale di errori interni del server restituiti da AWS Service Catalog come stato di errore “InternalError” o “ServiceUnavailable” diviso

per (ii) il numero totale di richieste per il tipo di richiesta applicabile durante l'intervallo di cinque minuti. Calcoleremo il Tasso di errore per ogni account AWS Service Catalog come percentuale per ogni intervallo di cinque minuti nel ciclo di fatturazione mensile. Il calcolo del numero di errori interni al server non includerà gli errori che si verificano direttamente o indirettamente come risultato di una qualsiasi delle Esclusioni dallo SLA di AWS Service Catalog.

- La “Percentuale di tempo di attività mensile” è calcolata sottraendo dal 100% la media dei tassi di errore di ciascun intervallo di cinque minuti nel ciclo di fatturazione mensile.
- Per “Credito di servizio” si intende un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riacreditare su un account AWS Service Catalog idoneo.