

*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 SimSpace Weaver

**Ultimo aggiornamento: 29 novembre 2022**

Il presente Contratto sul Livello di Servizio di AWS SimSpace Weaver (“SLA”) è una politica che disciplina l’uso di AWS SimSpace Weaver e si applica separatamente a ciascun account che utilizza AWS SimSpace Weaver. 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 compirà ogni sforzo commercialmente ragionevole per rendere disponibile AWS SimSpace Weaver con le Percentuali di tempo di attività mensili indicate nella tabella sottostante per ciascuna regione AWS durante qualsiasi ciclo di fatturazione mensile (l’“Impegno di Servizio”). Nel caso in cui AWS SimSpace Weaver 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 spese totali pagate dal cliente per AWS SimSpace Weaver nella regione AWS interessata per il ciclo di fatturazione mensile in cui l’Impegno di Servizio non è stato soddisfatto, in conformità con la tabella seguente.

Percentuale di tempo di attività mensile	Percentuale di Credito di servizio
Meno del 99,5% 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 AWS SimSpace Weaver 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 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 SimSpace Weaver 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, gli orari e le regioni AWS delle risorse ID di simulazione di AWS SimSpace Weaver interessate per ciascun incidente di indisponibilità rivendicato; e
3. 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 di tale richiesta 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 e delle altre informazioni di cui sopra comporterà l'inidoneità al Credito di servizio.

## Esclusioni dello SLA di AWS SimSpace Weaver

L'Impegno di servizio non si applica a qualsiasi indisponibilità, sospensione o cessazione di AWS SimSpace Weaver o a qualsiasi altro problema di prestazioni del servizio: (i) causati 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 SimSpace Weaver; (ii) derivanti da azioni o inazioni da parte dell'utente; (iii) derivanti dall'inosservanza da parte dell'utente delle linee guida e le migliori pratiche descritte nella [Documentazione di AWS SimSpace Weaver](#) sul sito AWS; (iv) derivanti dalle apparecchiature, dal software o da altre tecnologie dell'utente e/o da apparecchiature, software o altre tecnologie di terzi (diverse dalle apparecchiature di terzi sotto il nostro diretto controllo); o (v) derivanti dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell'utente di utilizzare AWS SimSpace Weaver in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dello SLA di AWS SimSpace Weaver"). 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 "Percentuale di tempo di attività mensile" viene calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di intervalli di 5 minuti durante il mese in cui AWS SimSpace Weaver non era

disponibile. Se le simulazioni di AWS SimSpace Weaver sono state eseguite solo per una parte del mese, si presume che AWS SimSpace Weaver sia stato disponibile al 100% durante la parte del mese in cui non era in esecuzione. Le misurazioni della Percentuale di tempo di attività mensile escludono i tempi di inattività derivanti direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dallo SLA di AWS SimSpace Weaver.

- Un “Credito di Servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.
- “Non disponibile” e “Non disponibilità” indicano che tutte le richieste di connessione alle simulazioni AWS SimSpace Weaver in esecuzione non hanno avuto successo durante un intervallo di 5 minuti.