

*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 Systems Manager

**Ultimo aggiornamento: 5 maggio 2022**

Il presente Contratto sul livello di servizio di AWS Systems Manager ("SLA") è una policy che regola l'uso di AWS Systems Manager 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 si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere disponibile ciascuna funzionalità a pagamento di AWS Servizio Systems Manager disponibile con una Percentuale di tempo di attività mensile per ogni regione AWS, durante ogni ciclo di fatturazione mensile, di almeno il 99,9% (l'"Impegno di servizio"). Nel caso in cui AWS Systems Manager 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 la Funzionalità a pagamento applicabile di AWS Systems Manager nella regione AWS interessata per il ciclo di fatturazione mensile in cui la Percentuale di tempo di attività mensile per una determinata regione AWS rientra negli intervalli stabiliti nella tabella seguente:

<b>Percentuale di tempo di attività mensile</b>	<b>Percentuale di Credito di servizio</b>
Meno del 99,9% ma pari o maggiore al 99%	10%
Meno del 99% ma pari o superiore al 95%	25%
Meno del 95%	100%

Applicheremo eventuali Crediti di servizio solo a pagamenti futuri per l'AWS Systems Manager per la funzionalità a pagamento interessata 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 l'indisponibilità. I Crediti di servizio non daranno diritto ad alcun rimborso o altro 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 indisponibilità, mancata prestazione o altra mancata fornitura di AWS Systems Manager 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 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) il ciclo di fatturazione e la/e regione/i AWS per cui si richiedono 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 una disponibilità inferiore al 100% in quella regione AWS per tutto il ciclo di fatturazione; e
- (iii) i nomi delle API interessate e gli ID delle risorse target; e
- (iv) i log delle Richieste 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 un 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 dallo SLA per AWS Systems Manager

L'Impegno di servizio non si applica ad alcuna indisponibilità, sospensione o cessazione di AWS Systems Manager né ad alcun altro problema di prestazione di AWS Systems Manager: (i) causato da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, incluso qualsiasi evento di forza maggiore o problema di accesso a Internet o problema correlato oltre il punto di demarcazione di AWS Systems Manager; (ii) derivante da azioni o inazioni volontarie da parte dell'utente; (iii) derivante dal mancato rispetto da parte dell'utente delle raccomandazioni descritte nella [Documentazione di AWS Systems Manager](#) disponibile sul sito AWS; (iv) derivante dall'apparecchiatura, dal software o altra tecnologia dell'utente; o (v) derivante dalla nostra sospensione o cessazione del diritto

dell'utente di utilizzare AWS Systems Manager in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dallo SLA per AWS Systems Manager").

Se la disponibilità fosse 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 "Disponibilità" è calcolata separatamente per ciascuna funzionalità a pagamento di AWS Systems Manager, ed è calcolata per ogni intervallo di 5 minuti come percentuale di Richieste trattate da AWS Systems Manager che non si concludano con Errori. Se non si effettuano richieste in un determinato intervallo di 5 minuti, si presume che tale intervallo sia disponibile al 100%.
- Un "Errore" è qualsiasi Richiesta che restituisce un codice di errore 500 o 503, come descritto in [Errori comuni](#) nel AWS Systems Manager sul Sito AWS.
- La "Percentuale di tempo di attività mensile" è calcolata separatamente per ciascuna funzionalità a pagamento di AWS Systems Manager, e per una regione AWS in concreto 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 i tempi di inattività derivanti direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dallo SLA per AWS Systems Manager.
- Una "Richiesta" è un'azione attivata dal cliente di una tipologia specificamente elencata quale supportata da AWS Systems Manager nelle [pagine di Riferimento delle API di AWS Systems Manager](#) sul Sito AWS. Onde evitare dubbi, le Richieste includono solo azioni a pagamento per le funzionalità a pagamento: le azioni gratuite e l'utilizzo di funzionalità gratuite non sono considerate Richieste e non danno diritto a Crediti di servizio.
- Un "Credito di servizio" è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.