

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 Hybrid Storage and Data Transfer

**Ultimo aggiornamento: 5 aprile 2023**

Il presente Contratto sul livello di servizio ("SLA") di AWS Hybrid Storage and Data Transfer 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

- AWS Storage Gateway
- AWS DataSync
- AWS Transfer Family

## Impegno di servizio

AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere i Servizi Inclusi disponibili con una Percentuale di tempo di attività mensile, come descritto di seguito, durante ogni ciclo di fatturazione mensile (l'"Impegno di servizio"). Nel caso in cui un 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 rientrava negli intervalli stabiliti nella tabella seguente:

Percentuale di tempo di attività mensile	Percentuale di Credito di servizio
Meno del 99,9% ma uguale 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. A nostra discrezione, possiamo emettere il

Credito di servizio sulla carta di credito utilizzata dall'utente per pagare il ciclo di fatturazione in cui il Servizio Incluso non ha soddisfatto l'Impegno di servizio. 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 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 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. il ciclo di fatturazione e la regione AWS per i quali si richiedono i Crediti di servizio, insieme alle date e agli orari di ogni episodio di Tasso di errore non nullo che si sta rivendicando; e
3. i log delle richieste dell'utente che documentano l'incidente o gli incidenti in cui il Servizio incluso non ha rispettato l'Impegno di servizio (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 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 dell'utente 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 dallo SLA di AWS Hybrid Storage and Data Transfer**

L'Impegno di Servizio non si applica ad alcuna non disponibilità, sospensione o interruzione di un Servizio Incluso o qualsiasi altro problema di prestazione del Servizio Incluso, che: (i) sia causato da fattori che esulano dal nostro ragionevole controllo, inclusi eventuali eventi di forza maggiore o problemi di accesso a internet o questioni correlate oltre il punto di demarcazione del Servizio Incluso; (ii) derivi da qualsiasi azione o inazione da parte dell'utente; (iii) derivi dall'apparecchiatura, dal software o da altra tecnologia dell'utente; (iv) derivi dalla mancata osservanza da parte dell'utente della documentazione tecnica aggiornata applicabile ai Servizi Inclusi (incluse le guide per sviluppatori applicabili), pubblicata e di tanto in tanto aggiornata da noi sul sito AWS; o (v) derivi da una sospensione o risoluzione del diritto di utilizzo del Servizio Incluso in conformità al Contratto (collettivamente, le “Esclusioni dallo SLA di AWS Hybrid Storage and Data Transfer”). Se la disponibilità è influenzata da fattori diversi da quelli utilizzati

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

## **Definizioni**

- “Tasso di errore” indica: (i) il numero totale di errori interni del server relativi alle operazioni di lettura/scrittura restituiti dal Servizio Incluso con stato di errore HTTP 500 o 503 (codice di errore del server), diviso per (ii) il numero totale di richieste per il tipo di richiesta applicabile durante tale intervallo di 5 minuti. Calcoleremo il Tasso di errore per ogni Servizio Incluso come percentuale per ogni intervallo di 5 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 Hybrid Storage and Data Transfer.
- La “Percentuale di tempo di attività mensile” è calcolata sottraendo dal 100% la media dei tassi di errore di ciascun intervallo di 5 minuti nel ciclo di fatturazione mensile. Se un Servizio Incluso è stato eseguito solo per una parte del mese, il Tasso di errore si presume pari allo 0% durante la parte del mese in cui il Servizio Incluso non era in esecuzione.
- Un “Credito di servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo di Servizio Incluso.