

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 Amazon VPC IP Address Manager

Ultimo aggiornamento: 4 maggio 2022

Il presente Contratto sul Livello di Servizio (“SLA”) per Amazon VPC IP Address Manager è una politica che regola l’uso di Amazon VPC IP Address Manager (“IPAM”) e si applica separatamente a ciascun account che utilizza IPAM. 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 disponibile IPAM 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 IPAM 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 dall’utente per IPAM 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 99,9% ma pari o superiore al 99,0%	10%
Meno del 99,0% ma pari o maggiore al 95,0%	30%
Meno del 95,0%	100%

Eventuali Crediti di servizio verranno da noi applicati solo per i futuri pagamenti IPAM 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 indisponibilità, mancata prestazione o altra mancata fornitura di IPAM 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

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.

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, gli orari, gli ID degli endpoint di IPAM interessati e la disponibilità per ogni intervallo di 5 minuti con disponibilità inferiore al 100% per ogni incidente che si dichiara; 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 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 delle informazioni richieste di cui sopra e delle altre informazioni necessarie a comprovare il proprio reclamo comporterà l’inidoneità al Credito di servizio.

Esclusioni dallo SLA per IPAM

L’Impegno di servizio non si applica a qualsiasi indisponibilità, sospensione o cessazione di IPAM o a qualsiasi altro problema di prestazioni di IPAM: (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 IPAM; (ii) derivanti da azioni o inazioni da parte dell’utente; (iii) derivanti dal mancato rispetto da parte dell’utente delle linee guida e le migliori pratiche descritte nella [Documentazione di IPAM](#) sul sito AWS; (iv) derivanti dall’apparecchiatura, software o altra tecnologia dell’utente; o (v) derivanti dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell’utente di utilizzare IPAM in conformità al Contratto (collettivamente, le “Esclusioni di IPAM”). 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 “Disponibilità” è calcolata per ogni intervallo di 5 minuti come la percentuale di richieste elaborate da IPAM che non si concludono con errori e si riferiscono esclusivamente alle funzioni IPAM 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 IPAM 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 IPAM.
- “Richiesta” è l’invocazione di una funzione IPAM tramite chiamata diretta all’API o attivata da una fonte di eventi supportata.

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.

- Un “Credito di Servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riacreditare su un account idoneo.