

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.

Amazon VPC Traffic Mirroring

Ultimo aggiornamento: 12 dicembre 2019

Il presente Contratto sul livello di servizio di Traffic Mirroring (“SLA”) è una politica che disciplina l’uso di Amazon VPC Traffic Mirroring (“Traffic Mirroring”) e si applica separatamente a ciascun account che utilizza Traffic Mirroring. 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 si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere Amazon VPC Traffic Mirroring disponibile con una Percentuale di tempo di attività mensile per ogni regione AWS, durante ogni ciclo di fatturazione mensile, di almeno il 99,9%. Nel caso in cui Amazon VPC Traffic Mirroring 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 delle le regioni interessate dal Traffic Mirroring nel ciclo di fatturazione mensile in cui la Percentuale di tempo di attività mensile rientra 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 uguale o superiore al 95,0%	25%
Meno del 95,0%	100%

Eventuali Crediti di servizio verranno da noi applicati solo per i futuri pagamenti Traffic Mirroring 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 Traffic Mirroring 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), prevorrà 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:

1. le parole "Richiesta di credito SLA" nella riga dell'oggetto;
2. le date, gli orari e la regione AWS interessata per ogni incidente di non disponibilità che si sta rivendicando;
3. gli ID dell'interfaccia di rete elastica delle sorgenti di Traffic Mirror interessate;
4. il ciclo di fatturazione per il quale l'utente sta richiedendo dei Crediti di servizio;
5. 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 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 Amazon VPC Traffic Mirroring

L'Impegno di servizio non si applica a eventuale indisponibilità, sospensione o cessazione di Traffic Mirroring o a eventuali altri problemi di prestazioni del servizio: (i) causati da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, incluso eventuali eventi di forza maggiore o problemi di accesso a Internet o problemi correlati oltre il punto di demarcazione di Traffic Mirroring; (ii) derivanti da azioni o inazioni da parte dell'utente o di terzi, compreso il mancato riconoscimento di un volume di recupero; (iii) derivanti dall'inosservanza da parte dell'utente delle linee guida e le migliori pratiche descritte nella Documentazione di Amazon VPC Traffic Mirroring o 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 Amazon VPC Traffic Mirroring in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dello SLA di Amazon VPC Traffic Mirroring"). 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 minuti durante il mese in cui Traffic Mirroring era in stato di Indisponibilità. Le misurazioni della Percentuale di tempo di attività mensile escludono la Non disponibilità derivante direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dello SLA per Traffic Mirroring.
- Un "Credito di servizio" è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.

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.

- Si parla di “indisponibilità” quando tutti i tentativi di stabilire una sessione di Traffic Mirroring falliscono durante un periodo di 5 minuti con una latenza superiore a 10 secondi o un tasso di errore superiore al 5%.