

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 AWS Site-to-Site VPN

Ultimo aggiornamento: 5 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio (“SLA”) di AWS Site-to-Site VPN è una policy che regola l’uso di AWS Site-to-Site VPN e si applica separatamente a ciascun account che utilizza tale servizio. 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 impegnerà in modo commercialmente ragionevole a rendere disponibile ciascuna connessione Site-to-Site VPN con una Percentuale di tempo di attività mensile di almeno il 99,95% durante ogni ciclo di fatturazione mensile (l’“Impegno di servizio”). Nel caso in cui una connessione Site-to-Site VPN non soddisfi l’Impegno di servizio, l’utente avrà diritto a ricevere un Credito di servizio come descritto di seguito. L’Impegno di servizio e il presente SLA si applicano solo alla categoria di connessioni AWS Site-to-Site VPN e non alla categoria di connessioni AWS Classic Site-to-Site VPN.

Crediti di servizio

I Crediti di servizio sono calcolati come percentuale degli addebiti totali pagati dall’utente per la connessione Site-to-Site VPN 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 servizio	Credito di servizio
Meno del 99,95% 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 Site-to-Site VPN 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 Site-to-Site VPN 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 e gli orari di ogni incidente di Non disponibilità che l'utente sta rivendicando;
3. l'ID della connessione site-to-site VPN interessata;
4. il ciclo di fatturazione per il quale l'utente sta richiedendo dei Crediti di servizio;
5. i registri 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 dello SLA di AWS Site-to-Site VPN

L'Impegno di servizio non si applica ad alcuna non disponibilità, sospensione o cessazione di Site-to-Site VPN né ad alcun altro problema di prestazione di Site-to-Site VPN: (i) causato 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 ogni connessione Site-to-Site VPN; (ii) derivante dall'apparecchiatura, dal software o da altra tecnologia dell'utente; (iii) derivante dall'inosservanza da parte dell'utente delle linee guida o dal superamento delle limitazioni descritte nella Documentazione di Site-to-Site VPN sul Sito AWS; o (iv) derivante dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell'utente di utilizzare Site-to-Site VPN in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dello SLA di AWS Site-to-Site VPN"). 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” è calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di tempo nel corso del mese in cui una Site-to-Site VPN è stata Non disponibile. Le misurazioni della Percentuale di tempo di attività mensile escludono la Non disponibilità derivante direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dello SLA di AWS Site-to-Site VPN.
- 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 i due endpoint VPN che compongono il lato AWS di una connessione Site-to-Site VPN non dispongono di connettività esterna e che tutti i tentativi di connessione a entrambi gli endpoint VPN non vanno a buon fine.