

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 Wickr

Ultimo aggiornamento: 29 novembre 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio (“SLA”) di AWS Wickr è una policy che regola l’utilizzo di AWS Wickr 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 adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere AWS Wickr disponibile con una Percentuale di tempo di attività mensile per ogni regione AWS in cui AWS Wickr è disponibile, durante ogni ciclo di fatturazione mensile, di almeno il 99,9% (l’“Impegno di servizio”). Nel caso in cui AWS Wickr 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 AWS Wickr nella regione AWS interessata per il ciclo di fatturazione mensile in cui la Percentuale di tempo di attività mensile rientri negli intervalli stabiliti nella 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%	25%
Meno del 95,0%	100%

I Crediti di servizio verranno applicati solo per i futuri pagamenti di AWS Wickr 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 verificato l’errore. 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 AWS Wickr 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 di AWS Wickr” nella riga dell’oggetto; e
2. le date, gli orari e le Disponibilità specifici per ogni intervallo di 5 minuti con Disponibilità inferiore al 100% in quella regione AWS durante il ciclo di fatturazione;

Se la Percentuale di Tempo di Attività Mensile applicabile al mese di tale richiesta viene confermata da noi ed è inferiore all’Impegno di servizio applicabile, emetteremo il Credito di servizio all’utente entro un ciclo di fatturazione successivo al mese in cui la richiesta è stata da noi confermata. La mancata presentazione della richiesta di credito e delle altre informazioni di cui sopra comporterà l’inidoneità al Credito di servizio.

Esclusioni dallo SLA di AWS Wickr

L’Impegno di servizio non si applica a qualsiasi non disponibilità, sospensione o cessazione di AWS Wickr o a qualsiasi altro problema di prestazioni di AWS Wickr: (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 AWS Wickr; (ii) derivante da azioni o inazioni da parte dell’utente; (iii) derivante dal mancato rispetto da parte dell’utente delle linee guida o dal superamento delle limitazioni descritte nella Documentazione di AWS Wickr sul Sito AWS; (iv) derivante dall’apparecchiatura, dal software o da altra tecnologia dell’utente; o (v) causato da AWS Wickr Data Retention e/o dai servizi Wickr Open Access (WOA), se configurati; (vi) causato dalla Global Federation di Wickr con servizi Wickr non AWS (ad es. implementazioni Wickr Enterprise); (vii) derivante dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell’utente di utilizzare AWS Wickr in conformità al Contratto (collettivamente, le “Esclusioni dallo SLA di AWS Wickr”). 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

- La “disponibilità” è calcolata per ogni intervallo di 5 minuti come la percentuale di Richieste elaborate dalle API pubbliche della funzione amministrativa di AWS Wickr senza Errori. Se non si effettuano richieste in un determinato intervallo di 5 minuti, si presume che tale intervallo sia disponibile al 100%.

- La “Percentuale di tempo di attività mensile” per una determinata regione AWS 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 di AWS Wickr.
- Per “Richiesta” si intende una chiamata API di AWS Wickr effettuata per eseguire una funzione amministrativa dell’utente nella AWS Wickr Admin Console.
- Un “Credito di servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account AWS idoneo.