

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 Amazon WorkDocs

Ultimo aggiornamento: 5 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio ("SLA") di Amazon WorkDocs è una policy che regola l'uso di Amazon WorkDocs 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 compirà ogni sforzo commercialmente ragionevole per rendere Amazon WorkDocs disponibile con la Percentuale di tempo di attività mensile applicabile durante ogni ciclo di fatturazione mensile (l'"Impegno di servizio"). Nel caso in cui Amazon WorkDocs 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 una percentuale degli addebiti totali pagati dall'utente per Amazon WorkDocs per il ciclo di fatturazione in cui si è verificato l'errore per l'upload o il download di file, secondo il calendario riportato di seguito.

Percentuale di tempo di attività mensile	Credito di servizio
Meno del 99,9% ma pari o superiore al 99,0%	10%
Meno del 99,0% ma pari o superiore al 95,0%	25%
Meno del 95%	100%

I Crediti di servizio verranno applicati solo per i futuri pagamenti di Amazon WorkDocs 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 indisponibilità, mancata prestazione o altra mancata fornitura di Amazon WorkDocs da parte nostra è la ricezione di un Credito di servizio (se idoneo) in conformità ai termini del presente Contratto sul livello di servizio.

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.

## 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 episodio di Tasso di errore non nullo che si sta rivendicando; e
3. 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 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 e delle altre informazioni di cui sopra comporterà l'inidoneità al Credito di servizio.

## Esclusioni dallo SLA di Amazon WorkDocs

L'Impegno di servizio non si applica ad alcuna indisponibilità, sospensione o cessazione di Amazon WorkDocs né ad alcun altro problema di prestazione di Amazon WorkDocs: (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 Amazon WorkDocs; (ii) derivante da azioni o inazioni da parte dell'utente; (iii) derivante dall'inosservanza da parte dell'utente delle linee guida e le migliori pratiche descritte nella Documentazione di Amazon WorkDocs sul sito AWS; (iv) derivante dall'apparecchiatura, dal software o altra tecnologia dell'utente; o (v) derivante dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell'utente di utilizzare Amazon WorkDocs in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dallo SLA di Amazon WorkDocs"). Se la disponibilità è influenzata da fattori diversi da quelli utilizzati nel nostro calcolo del Tasso di errore, possiamo emettere un Credito di servizio considerando tali fattori a nostra discrezione.

## Definizioni

Per "tasso di errore" si intende: (i) il numero totale di errori interni del server restituiti da Amazon WorkDocs come stato di errore "InternalError" o "ServiceUnavailable", esclusi gli errori causati dalla connettività alle risorse dei clienti come Directory, diviso per (ii) il numero totale di richieste per il tipo di richiesta applicabile durante l'intervallo di cinque minuti. Calcoleremo il tasso di errore per ogni account Amazon WorkDocs come percentuale per ogni intervallo di cinque 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 dello SLA di Amazon WorkDocs.

La "Percentuale di tempo di attività mensile" è calcolata sottraendo dal 100% la media dei tassi di errore di ciascun intervallo di cinque minuti nel ciclo di fatturazione mensile.

Un "Credito di servizio" è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account Amazon WorkDocs 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.