

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 (“SLA”) di Amazon WorkMail

Ultimo aggiornamento: 6 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio (“SLA”) di Amazon WorkMail è una policy che regola l'uso di Amazon WorkMail 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 WorkMail disponibile in ciascuna regione AWS con la Percentuale di tempo di attività mensile applicabile durante ogni ciclo di fatturazione mensile (l’“Impegno di servizio”). Nel caso in cui Amazon WorkMail 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 le organizzazioni Amazon WorkMail in una data regione AWS per il ciclo di fatturazione in cui si è verificato l'errore, secondo il calendario riportato di seguito.

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 superiore al 95,0%	25%
Meno del 95,0%	100%

I Crediti di servizio verranno applicati solo per i futuri pagamenti di Amazon WorkMail 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 WorkMail da parte nostra è la ricezione di un Credito di servizio (se idoneo) in conformità ai termini del presente Contratto sul livello di servizio.

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:

1. le parole "Richiesta di credito SLA" nella riga dell'oggetto;
2. le date e gli orari di ogni incidente per cui l'utente asserisce che Amazon WorkMail non era disponibile; 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 WorkMail

L'Impegno di servizio non si applica ad alcuna indisponibilità, sospensione o cessazione di Amazon WorkMail né ad alcun altro problema di prestazione di Amazon WorkMail: (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 WorkMail; (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, o dal superamento delle limitazioni, descritte nella Documentazione di Amazon WorkMail sul sito AWS; (iv) derivante dall'apparecchiatura, dal software o altra tecnologia dell'utente; o (v) derivante da ritardi nella consegna della posta elettronica, da errori di protezione dallo spam e da errori di protezione dai virus; oppure (vi) derivante dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell'utente di utilizzare Amazon WorkMail in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dallo SLA di Amazon WorkMail"). Se la disponibilità è influenzata da fattori diversi da quelli utilizzati nel nostro calcolo del Tempo di inattività mensile, possiamo emettere un Credito di servizio considerando tali fattori a nostra discrezione.

Definizioni

- Il "Tempo di inattività mensile" è il numero di intervalli di 1 minuto in cui Amazon WorkMail non è disponibile in una determinata regione AWS in un singolo ciclo di fatturazione, sommato tra tutti gli utenti dell'organizzazione WorkMail.
- La "Percentuale di tempo di attività mensile" è calcolata sottraendo dal 100% il Tempo di inattività mensile diviso per il numero totale di utenti dell'organizzazione moltiplicato per il numero totale di intervalli di 1 minuto nel mese: $(100\% - (\text{Tempo di inattività mensile} / (\text{utenti dell'organizzazione} * \text{minuti nel mese})))$.
- Un "Credito di servizio" è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditarci su un account Amazon WorkMail idoneo.
- "Non disponibile" significa in particolare che un utente tenta e non è in grado di (i) inviare e-mail tramite l'interfaccia web di Amazon WorkMail (ii) ricevere e-mail nell'interfaccia web di Amazon WorkMail (iii) visualizzare il proprio calendario nell'interfaccia web di Amazon

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.

WorkMail (iv) aprire i propri contatti nell'interfaccia web di Amazon WorkMail. Il termine "Non disponibile" esclude tutti gli altri problemi, inclusi quelli derivanti direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dallo SLA di Amazon WorkMail.