

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 WorkSpaces

Ultimo aggiornamento: 6 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio ("SLA") di Amazon WorkSpaces è una policy che regola l'uso di Amazon WorkSpaces 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 Amazon WorkSpaces disponibile con una Percentuale di tempo di attività mensile di almeno il 99,9% per ciascun Account AWS in una regione AWS, durante ogni ciclo di fatturazione mensile (l'"Impegno di servizio"). Nel caso in cui Amazon WorkSpaces non rispetti l'impegno sulla Percentuale di tempo di attività mensile, 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 tutti gli Amazon WorkSpaces nella regione AWS che non hanno soddisfatto l'impegno relativo alla Percentuale di tempo di attività mensile in un ciclo di fatturazione in conformità con quanto indicato 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 superiore al 95,0%	25%
Meno del 95,0%	100%

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

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 incidente di Non disponibilità che si sta rivendicando;
3. gli ID di Amazon WorkSpaces e la regione AWS che non hanno rispettato lo SLA di Amazon WorkSpaces; e
4. 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 si è verificata. La mancata presentazione della richiesta e delle altre informazioni di cui sopra comporterà l'inidoneità al Credito di servizio.

Esclusioni dello SLA di Amazon WorkSpaces

L'Impegno di servizio non si applica a qualsiasi indisponibilità, sospensione o cessazione di Amazon WorkSpaces, o a qualsiasi altro problema di prestazioni di Amazon WorkSpaces: (i) causati da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, inclusi qualsiasi evento di forza maggiore, problemi di accesso a Internet o problemi correlati oltre il punto di demarcazione di Amazon WorkSpaces; (ii) derivanti da azioni o inazioni da parte dell'utente; (iii) derivanti dall'inosservanza delle linee guida o dal superamento delle limitazioni descritte nella [Documentazione di Amazon WorkSpaces](#) sul sito AWS; (iv) derivanti da WorkSpaces in uno stato di Inoperabilità; (v) derivanti da errori verificatisi prima o durante l'autenticazione al servizio Amazon WorkSpaces; (vi) derivanti da errori dell'applicazione client (non server); (vii) derivanti dalle attrezzature, software o altre tecnologie dell'utente; e (viii) derivanti dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell'utente di utilizzare Amazon WorkSpaces in conformità al Contratto (collettivamente, le “Esclusioni dello SLA di Amazon WorkSpaces”). 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

- “Disponibile” significa che un Workspace non era “Non disponibile” durante un intervallo di 1 minuto.
- La “Percentuale di tempo di attività mensile” per un determinato Account AWS in una regione AWS è calcolata come la percentuale media di tutti i Workspace Disponibili per l'Account AWS nella regione AWS (disponibilità misurata in intervalli di 1 minuto) durante il ciclo di fatturazione mensile. Ciascun Amazon Workspace si presume Disponibile al 100% se non vi sono stati tentativi di connessione durante un intervallo di 1 minuto. Le misurazioni della Percentuale di tempo di attività mensile escludono la Non disponibilità derivante direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dello SLA di Amazon WorkSpaces.

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.

- Un "Credito di servizio" è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditarci su un account idoneo per i WorkSpace nella regione AWS che non raggiungono la Percentuale di tempo di attività mensile.
- "Non disponibile" significa che tutti gli eventi di connessione per un WorkSpace non hanno avuto successo durante un intervallo di 1 minuto.