

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 X-Ray

Ultimo aggiornamento: 4 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio (“SLA”) per AWS X-Ray è una policy che regola l’utilizzo di AWS X-Ray (“X-Ray”) e si applica separatamente a ciascun account che utilizza tale servizio. In caso di conflitto tra i termini del presente Contratto sul livello di servizio 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 X-Ray disponibile con una Percentuale di tempo di attività mensile per ogni regione AWS, durante ogni ciclo di fatturazione mensile, di almeno il 99,9% (l’“Impegno di servizio”). Nel caso in cui X-Ray 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 dei seguenti addebiti pagati dall’utente per X-Ray per il ciclo di fatturazione mensile in cui la Percentuale di tempo di attività mensile per una determinata regione AWS rientrava 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%	25%
Meno del 95,0%	100%

Eventuali Crediti di servizio verranno da noi applicati solo per i futuri pagamenti X-Ray 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 l’indisponibilità. I Crediti di servizio non daranno diritto ad alcun rimborso o altro pagamento da parte di AWS. I Crediti di servizio saranno applicabili ed emessi 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 X-Ray 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 i Crediti 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:

- (i) le parole "Richiesta di credito SLA" nella riga dell'oggetto;
- (ii) il ciclo di fatturazione e le regioni AWS per cui si richiedono i Crediti di servizio, insieme alla Percentuale di tempo di attività mensile per quella regione AWS per il ciclo di fatturazione e le date, gli orari e le Disponibilità specifiche per ogni intervallo di 5 minuti con una disponibilità inferiore al 99.9% in quella regione AWS per tutto il ciclo di fatturazione;
- (iii) i registri della richiesta dell'utente che documentano gli errori per 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 di credito viene confermata da noi ed è inferiore all'Impegno di servizio, emetteremo il Credito di servizio all'utente entro il ciclo di fatturazione successivo al mese in cui la richiesta si è verificata. La mancata presentazione della richiesta di credito e delle altre informazioni di cui sopra comporterà l'esclusione dal beneficio del Credito di servizio.

Esclusioni dallo SLA di AWS X-Ray

L'Impegno di servizio non si applica a qualsiasi indisponibilità, sospensione o cessazione di X-Ray, o a qualsiasi altro problema di prestazioni di X-Ray: (i) causato da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, inclusi eventi di forza maggiore o problemi di accesso a Internet o correlati al di fuori del punto di demarcazione di X-Ray; (ii) derivante da azioni o inazioni volontarie dell'utente (ad es., errata configurazione dei gruppi di sicurezza, configurazioni VPC, impostazioni delle credenziali IAM, disabilitazione delle chiavi di crittografia o inaccessibilità delle chiavi di crittografia, ecc.); (iii) derivante dall'inosservanza da parte dell'utente delle best practice descritte nella Guida all'utilizzo di X-Ray sul Sito AWS; (iv) derivante dall'apparecchiatura, dal software o da altra tecnologia dell'utente; o (v) derivante dalla sospensione o cessazione da parte nostra del diritto dell'utente di utilizzare X-Ray in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dallo SLA di AWS X-Ray").

Se la disponibilità fosse influenzata da fattori diversi da quelli esplicitamente utilizzati nel nostro calcolo della Percentuale di tempo di attività mensile, potremmo emettere un Credito di servizio considerando tali fattori a nostra discrezione.

Definizioni

- Un “Credito di servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditar su un account idoneo.
- 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 X-Ray.
- La “disponibilità” è calcolata per ogni intervallo di 5 minuti come la percentuale di Richieste elaborate da X-Ray che non registrano Errori. Se non si effettuano richieste in un determinato intervallo di 5 minuti, si presume che tale intervallo sia disponibile al 100%.
- Per “Richiesta” si intende la chiamata delle API di X-Ray PutTraceSegments, BatchGetTraces, o GetTraceSummaries.
- Per “Errore” si intende qualsiasi richiesta che restituisca un codice di errore 500 o 503.