

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 AWS AppFabric

Ultimo aggiornamento: 21 giugno 2023

Il presente Contratto sul livello di servizio di AWS AppFabric ("SLA") è una politica che disciplina l'utilizzo di AWS AppFabric ("AWS AppFabric") e si applica separatamente a ciascun account che utilizza AWS AppFabric. 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 AWS AppFabric disponibile con una Percentuale di tempo di attività mensile per ogni regione AWS supportata, durante ogni ciclo di fatturazione mensile, di almeno il 99,9% (l'"Impegno di servizio"). Nel caso in cui AWS AppFabric 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 delle spese totali pagate dal cliente per AWS AppFabric nella regione AWS interessata per il ciclo di fatturazione mensile in cui l'Impegno di Servizio non è stato soddisfatto, in conformità con la 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 AWS AppFabric 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 AWS AppFabric 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" nella riga dell'oggetto;
2. il ciclo di fatturazione e la/e regione/i 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 100% in quella regione AWS per tutto il ciclo di fatturazione; 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 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 dallo SLA per AWS AppFabric

L'Impegno di servizio non si applica a qualsiasi indisponibilità, sospensione o cessazione di AWS AppFabric, o a qualsiasi altro problema di prestazioni di AWS AppFabric: (i) causati 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 AWS AppFabric come per esempio il mancato funzionamento di una API di un'applicazione supportata da AWS AppFabric; (ii) derivante da azioni od omissioni volontarie dell'utente o di eventuale parte terza (ad es, la disattivazione di chiavi di crittografia o l'inaccessibilità delle chiavi di crittografia, l'invalidazione o la disattivazione di token di autenticazione, la cattiva configurazione di permessi, credenziali/token di autenticazione scaduti o incorretti, degradazione delle API da parte di terzi, parti terzi che effettuano il *throttling* dei dati da o verso AWS AppFabric, ecc.); (iii) derivanti dall'inosservanza da parte dell'utente delle linee guida e delle migliori pratiche descritte nella [documentazione tecnica di AWS AppFabric](#) sul Sito AWS; (iv) derivanti dalle apparecchiature, dal software o altre tecnologie dell'utente; o (v) derivanti dalla sospensione o cessazione da parte nostra del diritto di utilizzare AWS AppFabric in

conformità al Contratto (collettivamente, le “Esclusioni dallo SLA per AWS AppFabric”). 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

- La “Disponibilità” è calcolata per ogni intervallo di 5 minuti come la percentuale di Richieste e azioni programmate che abbiano avuto esito positivo elaborate da AWS AppFabric. Se l’adempimento di tali Richieste e le azioni programmate abbiano esito positivo senza il verificarsi di Errori in un periodo di tempo di 5 minuti, si presumerà che AppFabric sia stata disponibile al 100% durante tale periodo.
- La “Richiesta” è l’invocazione (comando) fatta alla API StartUserAccessTasks affinché un utente abbia accesso a tutte le applicazioni autorizzate in AWS Console o AWS Command Line Interface (CLI).
- “Azioni programmate” è la regolare consegna dei registri di revisione (*audit log*) disponibili da tutte le applicazioni SaaS a delle destinazioni configurate
- Un “Errore” è qualsiasi Richiesta che abbia come risposta un codice errore 500 o 503 (mostrato come un errore di servizio interno o di indisponibilità del servizio nella console AWS AppFabric), o uno status di *ingestion destination* dovuto a un’incapacità interna del servizio in AWS AppFabric, escluso qualsiasi motivo elencato nelle esclusioni SLA per AWS AppFabric.
- 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 dello SLA per AWS AppFabric.
- Un “Credito di servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account AWS AppFabric idoneo.