

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 Directory Service

Ultimo aggiornamento: 4 maggio 2022

Il presente Contratto sul Livello di Servizio ("SLA") per AWS Directory Service è una policy che disciplina l'uso di AWS Directory Service e si applica separatamente a ciascuna Directory Coperta. 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.

Servizi Inclusi:

- AWS Directory Service for Microsoft Active Directory
- AD Connector
- Simple AD

Impegno di servizio

AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere AWS Directory Service 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% ("Impegno di servizio"). Nel caso in cui una Directory Coperta 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 degli addebiti totali pagati dall'utente per una Directory Coperta, inclusi eventuali controller di dominio aggiuntivi per la Directory Coperta in uso al momento in cui si è verificato l'errore, per il ciclo di fatturazione in cui si è verificato l'errore, in conformità alla 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 maggiore al 95,0%	25%
Meno del 95,0%	100%

I Crediti di servizio verranno applicati solo per i futuri pagamenti del Servizio AWS Directory 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

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.

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 AWS Directory Service da parte nostra è la ricezione di Crediti 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:

- (i) le parole "Richiesta di credito SLA" nella riga dell'oggetto;
- (ii) il ciclo di fatturazione e l'identificatore della Directory Coperta per cui si richiedono i Crediti di servizio, insieme alla Percentuale di tempo di attività mensile per la Directory Coperta nel ciclo di fatturazione nonché le date e gli orari specifici di ciascun Minuto di Errore per la Directory Coperta;
- (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 Directory Service

L'Impegno di servizio non si applica a qualsiasi non disponibilità, sospensione o cessazione di AWS Directory Service, né ad altri problemi di prestazioni di AWS Directory Service, che siano:

- (i) causati da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, inclusi eventi di forza maggiore o problemi di accesso a Internet o altri problemi correlati al di fuori del punto di demarcazione della Directory Coperta;
- (ii) derivanti da azioni o inazioni volontarie da parte dell'utente;
- (iii) derivanti dall'inosservanza da parte dell'utente delle best practice associate al tipo di Directory Coperta, come descritto nella [Guida dell'amministratore di AWS Directory Service](#) sul Sito AWS;
- (iv) derivanti dalle apparecchiature, dal software o da altre tecnologie dell'utente;
- (v) verificatisi durante un periodo per il quale AWS non addebita costi all'utente per la Directory Coperta;
- o (vi) derivanti dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell'utente di utilizzare AWS Directory Service in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dallo SLA di AWS Directory Service").

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 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.

- Una "Directory Coperta" è una directory di AWS Directory Service appartenente esclusivamente a uno dei seguenti servizi: (i) AWS Directory Service for Microsoft Active Directory, (ii) AD Connector, o (iii) Simple AD.
- Un "Minuto di Errore" è un minuto dei Minuti della Directory in cui tutte le Richieste dello stesso tipo alla Directory dell'utente falliscono su tutte le istanze associate alla Directory. Il totale dei Minuti di Errore esclude i tempi di inattività derivanti direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dallo SLA di AWS Directory Service. Se l'utente non ha effettuato alcuna Richiesta in un determinato intervallo di 1 minuto, quel Minuto della Directory non è considerato un Minuto di Errore.
- La "Percentuale di tempo di attività mensile" per una determinata Directory Coperta è calcolata come uno meno la somma di tutti i Minuti di Errore per quella Directory Coperta in un ciclo di fatturazione, diviso per i Minuti della Directory nello stesso ciclo di fatturazione.
- I "Minuti della Directory" sono il totale dei minuti in un ciclo di fatturazione durante i quali la Directory Coperta era installata e per i quali AWS ha addebitato costi all'utente.
- Le "Richieste" sono definite separatamente per ciascun prodotto Directory Coperta come segue:

Per AD Connector, le Richieste riguardano esclusivamente l'autenticazione Kerberos, la lettura LDAP e le operazioni di creazione del computer.

Per Simple AD, le Richieste riguardano esclusivamente l'autenticazione Kerberos, la lettura LDAP, la scrittura LDAP, le operazioni di creazione del computer, l'accesso a SYSVOL utilizzando una versione supportata del protocollo Server Message Block (SMB) e le interrogazioni del servizio Domain Name System (DNS).

Per AWS Directory Service for Microsoft Active Directory, le Richieste riguardano esclusivamente l'autenticazione Kerberos, la lettura LDAP, la scrittura LDAP, le operazioni di creazione del computer, l'accesso a SYSVOL utilizzando una versione supportata del protocollo Server Message Block (SMB) e le interrogazioni del servizio Domain Name System (DNS).

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

[Versione/i precedente/i](#)

Versione/i precedente/i [Link](#)