

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.

# Accordo sul Livello di Servizio per AWS Ground Station

**Ultimo aggiornamento: 2 maggio 2022**

Questo Accordo sul Livello di Servizio (SLA) per AWS Ground Station è una politica che regola l'uso di AWS Ground Station ("Ground Station") e si applica separatamente a ciascun account che utilizza Ground Station. 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 Ground Station 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 Ground Station 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 Ground Station 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.

<b>Percentuale di tempo di attività mensile</b>	<b>Percentuale di Credito di servizio</b>
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 Ground Station 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

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.

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 Ground Station 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 i Crediti di servizio, è necessario che l'utente invii 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 della richiesta dell'utente che documentano gli errori per l'interruzione dichiarata (qualsiasi informazione riservata o sensibile in questi log 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.

## Le esclusioni dallo SLA per AWS Ground Station

L'Impegno di servizio non si applica a qualsiasi indisponibilità, sospensione o cessazione di Ground Station, o a qualsiasi altro problema di prestazioni di Ground Station: (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 Ground Station; (ii) derivanti da azioni o inazioni dell'utente (ad es., ridimensionamento della capacità fornita, errata configurazione dei gruppi di sicurezza, configurazioni VPC o impostazioni delle credenziali, disabilitazione delle chiavi di crittografia o inaccessibilità delle chiavi di crittografia, ecc. ); (iii) derivanti dall'inosservanza da parte dell'utente delle best practice descritte nella Documentazione Ground Station 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 Ground Station in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dello SLA per AWS Ground Station"). Se la disponibilità è influenzata da fattori diversi da quelli esplicitamente utilizzati nel nostro calcolo della

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.

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 elaborate senza Errori da Ground Station. Se non si effettuano richieste in un determinato intervallo di 5 minuti, si presume che tale intervallo sia disponibile al 100%.
- Per “Errore” si intende qualsiasi richiesta che restituisca un codice di errore 500 o 503.
- 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 di Ground Station.
- “Richiesta” è l’invocazione di una funzione di Ground Station tramite chiamata diretta alle API ReserveContact, ListContact o CancelContact (ciascuna come descritta nella [AWS Ground Station API Reference](#)).
- Un “Credito di servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.