

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 IoT Core

Ultimo aggiornamento: 5 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio di AWS IoT Core ("SLA") è una policy che regola l'uso di AWS IoT Core 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 AWS IoT Core 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 IoT Core 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 AWS IoT Core nella regione AWS interessata per il ciclo di fatturazione mensile in cui la Percentuale di tempo di attività mensile rientra 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% ma pari o superiore al 95,0%	25%
Meno del 95,0%	100%

Applicheremo i Crediti di servizio solo per i futuri pagamenti di AWS IoT Core 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 fosse 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 IoT Core 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 la/e regione/i AWS per la quale l'utente richiede 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 Disponibilità inferiore al 100% in quella regione AWS durante il ciclo di fatturazione;

(iii) 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 fosse 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 dello SLA di AWS IoT Core

L'Impegno di servizio non si applica a qualsiasi indisponibilità, sospensione o cessazione di AWS IoT Core, né ad altri problemi di prestazioni di AWS IoT Core, 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 di AWS IoT Core; (ii) derivanti da azioni o inazioni volontarie da parte dell'utente (ad es., scalabilità della capacità fornita, errata configurazione dei gruppi di sicurezza, configurazioni VPC o impostazioni delle credenziali, disabilitazione dei certificati o impossibilità di accedere ai certificati, ecc.); (iii) derivanti da problemi di capacità o disponibilità di sistemi sotto il controllo dell'utente (ad es., capacità insufficiente per i target delle azioni del motore di regole, code di messaggi dei dispositivi, ecc.); (iv) derivanti dall'inosservanza da parte dell'utente delle migliori pratiche descritte nella Guida per sviluppatori di AWS IoT Core disponibile sul sito AWS; (v) derivanti dall'apparecchiatura, dal software o da altra tecnologia dell'utente; (vi) derivanti dal superamento dei limiti di servizio di AWS IoT Core pubblicati nella Documentazione

disponibile sul sito AWS; o (vii) derivanti dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell'utente di utilizzare AWS IoT Core in conformità con il Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dello SLA di AWS IoT Core").

Se la disponibilità fosse 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 elaborate senza Errori da AWS IoT Core. Se non si effettuassero richieste in un determinato intervallo di 5 minuti, si presume che tale intervallo sia disponibile al 100%.
- Per "Errore" si intende:
 - qualsiasi richiesta API HTTP che restituisca un codice di errore 500 o 503.
 - un dispositivo non riesce a connettersi a AWS IoT Core nonostante l'uso delle migliori pratiche per il retry e il back-off esponenziale;
 - un Messaggio MQTT Publish in ingresso (dal cliente al servizio) viene pubblicato con QoS1 ("Almeno una volta") e il servizio non lo riconosce (PUBACK);
 - un Messaggio MQTT Publish in ingresso (dal cliente al servizio), il cui topic è sottoscritto da una regola, non attiva la regola; o
 - un Messaggio MQTT Publish in uscita (dal servizio al cliente) non sia stato consegnato a un cliente permanentemente connesso, adeguatamente iscritto al topic del messaggio, entro un'ora dalla Richiesta (si considera che tale Richiesta ed Errore si siano verificati entrambi nel periodo di 5 minuti immediatamente successivo alla finestra di un'ora).
- 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 AWS IoT Core.
- Una "Richiesta" è un'invocazione di un'API HTTP IoT o l'invio o la ricezione di un messaggio tramite MQTT o WebSockets.
- Un "Credito di servizio" è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.