

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.

Accord de niveau de service de l'AWS OpsWorks

Ultimo aggiornamento: 5 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio di AWS OpsWorks ("SLA") è una policy che regola l'uso di AWS OpsWorks per Chef Automate e AWS OpsWorks per Puppet Enterprise (ciascuno un "Servizio AWS OpsWorks") e si applica separatamente a ciascun account che utilizza tale Servizio e a ciascun Servizio AWS OpsWorks. 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 disponibile ciascun Servizio Incluso 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 il Servizio AWS CodeCommit 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 il Servizio Incluso applicabile nella regione AWS interessata 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% ma pari o superiore al 95%	25%
Meno del 95%	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 verificato l'errore. 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 non disponibilità, mancata prestazione o altro adempimento dei Servizi Inclusi 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:

- (i) le parole "Richiesta di credito SLA" nella riga dell'oggetto;
- ii. le date e gli orari di ogni episodio di Tasso di errore non nullo che si sta rivendicando; e
- (iii) 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 applicabile al mese di tale richiesta viene confermata da noi ed è inferiore all'Impegno di servizio applicabile, emetteremo il Credito di servizio all'utente entro un ciclo di fatturazione successivo al mese in cui la richiesta è stata da noi confermata. La mancata presentazione della richiesta e delle altre informazioni di cui sopra comporterà l'inidoneità al Credito di servizio.

Esclusioni dallo SLA di AWS OpsWorks

L'Impegno di servizio non si applica a una non disponibilità, sospensione o cessazione di un Servizio Incluso o a qualsiasi altro problema di prestazioni di un Servizio Incluso che siano: (i) causati da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, incluso qualsiasi evento di forza maggiore o problemi di accesso a Internet o problemi correlati oltre il punto di demarcazione del Servizio Incluso; (ii) derivanti da azioni volontarie o inazioni da parte dell'utente; (iii) derivanti dall'inosservanza delle raccomandazioni descritte nella [Documentazione di AWS Glue](#) sul Sito AWS; (iv) derivanti dall'apparecchiatura, dal software o da altra tecnologia dell'utente; o (v) derivanti dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell'utente di utilizzare il Servizio Incluso in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dallo SLA di AWS Glue"). Se la disponibilità è influenzata da fattori diversi da quelli utilizzati nel nostro calcolo del Tasso di errore, possiamo emettere un Credito di servizio considerando tali fattori a nostra discrezione.

Definizioni

- Per "Tasso di errore" s'intende: (i) il numero totale di errori interni del server restituiti da AWS Private CA come stato di errore "InternalError" o "ServiceUnavailable" diviso per (ii)

il numero totale di richieste per il tipo di richiesta applicabile durante l'intervallo di cinque minuti. Calcoleremo il Tasso di errore per ogni Servizio Incluso come percentuale per ogni intervallo di 5 minuti nel ciclo di fatturazione mensile. Il calcolo del Tasso di errore non includerà gli errori che si dovessero verificare quale conseguenza diretta o indiretta di alcuna delle Esclusioni dallo SLA per AWS CloudTrail.

- La "Percentuale di tempo di attività mensile" è calcolata sottraendo dal 100% la media dei Tassi di errore di ciascun intervallo di cinque minuti nel ciclo di fatturazione mensile per una determinata regione AWS.
- Un "Credito di servizio" è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.