

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 Shield Advanced

Ultimo aggiornamento: 26 giugno 2020

Il presente Contratto sul Livello di Servizio di AWS Shield Advanced (“SLA”) è una policy che disciplina l’abbonamento dell’utente ad AWS Shield Advanced e si applica separatamente a ciascun account abbonato ad AWS Shield Advanced. 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. Ci riserviamo il diritto di modificare i termini del presente SLA in conformità al Contratto AWS.

Impegno di servizio

AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per impedire che le risorse AWS designate dall’utente per la protezione tramite AWS Shield Advanced (le “Risorse Designate”) non rispettino gli impegni di servizio specificati nei rispettivi Contratti sul Livello di Servizio a causa di un attacco denial-of-service coperto da AWS Shield Advanced (l’“Impegno di servizio”). Nel caso in cui AWS Shield Advanced non soddisfi l’Impegno di servizio, l’utente avrà diritto a ricevere un Credito di servizio. Per le Risorse Designate, un attacco denial-of-service coperto da AWS Shield Advanced non costituirà un’esclusione dello SLA in relazione all’inosservanza di qualsiasi impegno di servizio specificato nel relativo SLA.

Crediti di servizio

Per ciascun intervallo di 24 ore (Tempo Coordinato Universale) in cui una qualsiasi delle Risorse Designate ha subito un’interruzione di disponibilità che ha contribuito al mancato rispetto dell’Impegno di Servizio da parte di AWS Shield Advanced, l’utente ha diritto a un “Credito di servizio” per un importo pari alla media degli addebiti giornalieri per AWS Shield Advanced nel ciclo di fatturazione mensile in cui si è verificata l’inosservanza dell’Impegno di Servizio. Per ciascun intervallo di 24 ore (Tempo Coordinato Universale) in cui una qualsiasi delle Risorse Designate ha subito un’interruzione di disponibilità che ha contribuito all’inosservanza dell’Impegno di Servizio da parte di AWS Shield Advanced, l’utente ha diritto a un “Credito di servizio” per un importo pari alla media degli addebiti giornalieri per AWS Shield Advanced nel ciclo di fatturazione mensile in cui si è verificata l’inosservanza dell’Impegno di Servizio. I Crediti di servizio verranno applicati solo per i futuri pagamenti di AWS Shield Advanced 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’inosservanza

dell'Impegno di Servizio. I Crediti di servizio non daranno diritto ad alcun rimborso o altro pagamento da parte di AWS. I Crediti di servizio non possono essere trasferiti o applicati a nessun altro account. Salvo quanto diversamente previsto nel Contratto AWS (inclusi i Contratti sul Livello di Servizio per le Risorse Designate), l'unico ed esclusivo rimedio a disposizione dell'utente per qualsiasi indisponibilità delle risorse AWS designate per la protezione da parte di AWS Shield Advanced 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 ciascun incidente di interruzione della disponibilità che l'utente rivendica; 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 l'inosservanza dell'Impegno di Servizio viene confermata da noi, emetteremo il Credito di servizio all'utente entro un ciclo di fatturazione successivo al mese in cui la richiesta viene da noi confermata. La mancata presentazione della richiesta e delle altre informazioni di cui sopra comporterà l'inidoneità al Credito di servizio.