

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 Client VPN

Ultimo aggiornamento: 2 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio di AWS Client VPN ("SLA") è una politica che regola l'utilizzo di AWS Client VPN ("Client VPN") e si applica separatamente a ogni account che utilizza Client VPN. 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 disponibile Client VPN per ogni regione AWS con una Percentuale di tempo di attività mensile di almeno il 99,9% durante qualsiasi ciclo di fatturazione mensile (l'"Impegno di servizio"). Nel caso in cui un Client VPN 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 Client VPN 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%

I Crediti di servizio verranno applicati solo per i futuri pagamenti di Client VPN 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 la Non disponibilità. 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 indisponibilità, mancata prestazione o altra mancata fornitura di Client VPN 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:

1. le parole "Richiesta di credito SLA" nella riga dell'oggetto;
2. le date e gli orari di ogni incidente di Non disponibilità che l'utente sta rivendicando;
3. il o gli ID dell'endpoint Client VPN interessato/i;
4. il ciclo di fatturazione e le Regioni AWS per le quali si richiedono i Crediti di servizio; e
5. 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 di tale richiesta viene confermata da noi ed è inferiore all'Impegno di servizio, emetteremo il Credito di servizio all'utente entro un ciclo di fatturazione successivo al mese in cui la richiesta dell'utente 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 dello SLA di AWS Client VPN

L'Impegno di servizio non si applica ad alcuna indisponibilità, sospensione o cessazione di Client VPN né ad alcun altro problema di prestazione di Client VPN: (i) causato 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 di Client VPN; (ii) derivante da azioni o inazioni da parte dell'utente; (iii) derivante dall'apparecchiatura, dal software o altra tecnologia dell'utente; (iv) derivante dall'inosservanza da parte dell'utente delle linee guida o dal superamento delle limitazioni descritte nella Documentazione di Client VPN sul sito AWS; o (v) derivante dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell'utente di utilizzare Client VPN in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dallo SLA di AWS Client VPN"). 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 "Percentuale di tempo di attività mensile" è calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di tempo nel corso del mese in cui un Client VPN è stato Non

disponibile. Le misurazioni della Percentuale di tempo di attività mensile escludono la Non disponibilità derivante direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dello SLA di AWS Client VPN.

- Un “Credito di Servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.
- “Non disponibile” e “Non disponibilità” indicano
 - che uno o più endpoint che utilizzano Client VPN non riescono a stabilire una connessione alla VPN interessata e tutti i tentativi di connessione alla VPN falliscono.