

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 Amazon Quick

Ultimo aggiornamento: 4 giugno 2026

Il presente Contratto sul livello di servizio di Amazon Quick ("il presente SLA") è una politica che disciplina l'uso di Amazon Quick ("Quick") e si applica separatamente a ciascun account che utilizza Quick. 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 SLA ma non definiti avranno il significato stabilito nel Contratto.

SLA

AWS si adopererà in modo ragionevole dal punto di vista commerciale per rendere Quick disponibile per ciascuna regione AWS come indicato nella tabella seguente durante ciascun ciclo di fatturazione mensile (lo "SLA di Quick"). Nel caso in cui Quick non soddisfi lo SLA, l'utente avrà diritto a ricevere un Credito di servizio come descritto di seguito.

Percentuale di tempo di attività mensile	Percentuale di Credito di servizio
Meno del 99,9% ma uguale o superiore al 99,0%	10%
Meno del 99,0% ma uguale o superiore al 95,0%	25%
Meno del 95%	100%

Crediti di servizio

I Crediti di servizio sono calcolati come percentuale degli addebiti totali pagati dall'utente per Quick nella regione AWS interessata per il ciclo di fatturazione mensile in cui lo SLA applicabile non è stato rispettato.

I Crediti di servizio verranno applicati solo per i futuri pagamenti di Quick 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 non disponibilità, mancata prestazione o altra mancata fornitura di Quick 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

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.

secondo ciclo di fatturazione dopo il quale si è verificato l'incidente e deve includere le informazioni specificate di seguito:

1. le parole "Amazon Quick SLA Credit Request – Claim" nella riga dell'oggetto;
2. le date e gli orari di ogni incidente di Non disponibilità che l'utente sta rivendicando;
3. il ciclo di fatturazione e le regioni AWS per le quali l'utente richiede Crediti di servizio; e
4. i registri delle richieste e qualsiasi altra informazione che documenti gli errori e confermi l'interruzione rivendicata**.

***Sostituire con asterischi le informazioni riservate o sensibili contenute in questi registri.*

Se un reclamo ai sensi dello SLA applicabile viene confermato da noi, emetteremo il Credito di servizio entro un ciclo di fatturazione successivo al mese in cui la richiesta viene confermata da noi.

La mancata presentazione della richiesta e delle altre informazioni di cui sopra comporterà l'inidoneità al Credito di servizio.

Esclusioni dallo SLA di Quick

Lo SLA non si applica ad alcuna non disponibilità, sospensione o cessazione di Quick, o ad altri problemi di prestazioni di Quick: (i) causati da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, inclusi eventi di forza maggiore o problemi di accesso a Internet o problemi correlati oltre il punto di demarcazione di Quick; (ii) derivanti da azioni o inazioni da parte dell'utente; (iii) derivanti dall'inosservanza da parte dell'utente delle linee guida e delle best practice descritte nella [Documentazione di QLDB](#) sul Sito AWS; (iv) derivanti dalle apparecchiature, dal software o da altre tecnologie dell'utente; o (v) derivanti dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell'utente di utilizzare Quick in conformità al Contratto. 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

- Un "Credito di servizio" è un credito in dollari, calcolato come indicato di seguito, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.
- 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 dallo SLA di Quick (come definita di seguito).
- La "Disponibilità" è calcolata per ogni intervallo di 5 minuti come la percentuale di Richieste (come definite di seguito) elaborate da Quick che non si concludono con Errori (come definiti di seguito) e si riferiscono esclusivamente alle funzionalità Quick predisposte. Se non si effettuano Richieste in un determinato intervallo di 5 minuti, si presume che tale intervallo sia disponibile al 100%.
- Per "Richiesta" si intende il caricamento di una pagina web delle risorse di Quick o l'invocazione dell'API di Quick tramite chiamata diretta all'API GetDashboardEmbedUrl.

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.

- Per "Errore" si intende qualsiasi richiesta che restituisca un codice di errore 500 o 503.