

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 CloudFront

Ultimo aggiornamento: 5 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio di Amazon CloudFront ("SLA") è una policy che regola l'uso di Amazon CloudFront secondo i termini del Contratto con i clienti di Amazon Web Services (il "Contratto AWS") tra Amazon Web Services, Inc. e le sue affiliate ("AWS", "noi" o "ci") e gli utenti dei servizi di AWS ("utenti"). Questo SLA si applica separatamente a ciascun account che utilizza Amazon CloudFront. Se non diversamente previsto nel presente documento, il presente SLA è soggetto ai termini del Contratto AWS e i termini in maiuscolo avranno il significato ivi specificato. Ci riserviamo il diritto di modificare i termini del presente SLA in conformità al Contratto AWS.

Impegno di servizio

AWS si impegnerà in modo commercialmente ragionevole a rendere disponibile Amazon CloudFront con una Percentuale di tempo di attività mensile (definita di seguito) di almeno il 99,9% durante ogni ciclo di fatturazione mensile (l'"Impegno di servizio"). Nel caso in cui Amazon CloudFront non soddisfi l'Impegno di servizio, l'utente avrà diritto a ricevere un Credito di servizio come descritto di seguito.

Definizioni

- "Tasso di errore" indica: (i) il numero totale di errori interni del server restituiti da Amazon CloudFront diviso per (ii) il numero totale di richieste durante il periodo di cinque minuti. Calcoleremo il Tasso di errore per ogni account AWS CloudFront come percentuale per ogni intervallo di cinque minuti nel ciclo di fatturazione mensile. Il calcolo del numero di errori interni al server non includerà gli errori che si verificano direttamente o indirettamente come risultato di una qualsiasi delle Esclusioni dello SLA di Amazon CloudFront (come di seguito definite).
- 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.
- Un "Credito di servizio" è un credito in dollari, calcolato come indicato sotto, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.

Crediti di servizio

I Crediti di servizio sono calcolati come una percentuale degli addebiti totali pagati dall'utente per Amazon CloudFront per il ciclo di fatturazione in cui si è verificato l'errore, secondo il calendario riportato di seguito.

Percentuale di tempo di attività mensile	Percentuale di Credito di servizio
Meno del 99,9% ma pari o superiore al 99,0%	10%

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.

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 Amazon CloudFront 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 AWS, l'unico ed esclusivo rimedio a disposizione dell'utente per qualsiasi indisponibilità, mancata prestazione o altra mancata fornitura di Amazon CloudFront da parte nostra è la ricezione di un Credito di servizio (se idoneo) in conformità ai termini del presente Contratto sul livello di servizio.

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 di tale richiesta viene confermata da noi ed è inferiore al 99%, 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 Amazon CloudFront

L'Impegno di servizio non si applica a qualsiasi indisponibilità, sospensione o cessazione di Amazon CloudFront o a qualsiasi altro problema di prestazioni del servizio: (i) risultante da una sospensione descritta nella sezione 6.1 del Contratto AWS; (ii) 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 Amazon CloudFront; (iii) derivante da azioni o inazioni da parte dell'utente; (iv) derivante dalle apparecchiature, dal software o da altre tecnologie dell'utente; o (v) derivante dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell'utente di utilizzare Amazon CloudFront in conformità al Contratto AWS; (vi) risultante dal superamento dei limiti di utilizzo indicati nella documentazione di Amazon CloudFront; o (vii) risultante dall'utilizzo di un server di origine diverso da Amazon S3 (collettivamente, le "Esclusioni dello SLA di Amazon CloudFront"). 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.