

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 Connect

Ultimo aggiornamento: 4 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio di Amazon Connect ("SLA") è una politica che disciplina l'utilizzo di Amazon Connect e si applica separatamente a ciascun account che utilizza Amazon Connect. 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 Amazon Connect disponibile con una Percentuale di tempo di attività mensile per ogni regione AWS, durante ogni ciclo di fatturazione mensile, di almeno il 99,99% (l'"Impegno di servizio"). Nel caso in cui Amazon Connect 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 dei seguenti addebiti pagati dall'utente per Amazon Connect 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 99,99% ma uguale o superiore al 99,0%	5%
Meno del 99,0% ma pari o superiore al 95,0%	15%
Meno del 95,0%	100%

I Crediti di servizio verranno applicati solo per i futuri pagamenti di Amazon Connect 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'indisponibilità. I Crediti di servizio non daranno diritto ad alcun rimborso o altro pagamento da parte di AWS. I Crediti di servizio saranno 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

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.

altra mancata fornitura di Amazon Connect da parte nostra è la ricezione di Crediti di servizio (se idoneo) in conformità ai termini del presente SLA.

Richiesta di credito e procedure di pagamento

Per ricevere i Crediti 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) il ciclo di fatturazione e le regioni AWS per cui si richiedono i Crediti di servizio, insieme alla Percentuale di tempo di attività mensile per quella regione AWS per il ciclo di fatturazione e le date, gli orari precisi degli intervalli di 5 minuti in cui si è verificato il Tempo di inattività in quella regione AWS per tutto il ciclo di fatturazione;
- (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 di credito 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 si è verificata. La mancata presentazione della richiesta di credito e delle altre informazioni di cui sopra comporterà l'inidoneità al Credito di servizio.

Esclusioni e requisiti dello SLA di Amazon Connect

L'Impegno di servizio non si applica a qualsiasi indisponibilità, sospensione o cessazione di Amazon Connect, o a qualsiasi altro problema di prestazioni di Amazon Connect: (i) causato da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, compresi eventi di forza maggiore, operatori delle telecomunicazioni o accesso a Internet o problemi correlati al di là del punto di demarcazione di Amazon Connect; (ii) derivante da qualsiasi azione o inazione da parte dell'utente, compresi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: configurazione, integrazioni, problemi sulla rete del cliente (ad es. firewall, router, switch, circuiti di telecomunicazione, ecc.), (iii) relativi o causati dallo sviluppo, dai test e dal monitoraggio del cliente (ad esempio, test di carico), (iv) derivante dalla inosservanza delle linee guida o dal superamento delle limitazioni descritte nella Documentazione di Amazon Connect sul Sito AWS; (v) derivante dalle apparecchiature, dal software o da altre tecnologie del cliente; (vi) derivanti dalla sospensione o dalla cessazione da parte nostra del diritto del cliente di utilizzare Amazon Connect in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dallo SLA di Amazon Connect").

Inoltre, per qualificarsi per il credito SLA, è necessario (i) nel caso di Numeri verdi, utilizzare Amazon come RespOrg (impresa responsabile), se applicabile (questo SLA si applicherà ai Numeri verdi in situazioni in cui Amazon non può essere utilizzata come RespOrg), (ii) disporre del piano [Enterprise Support](#), e come parte di questo piano, completare una "Well-Architected Review" (esame dell'architettura) con un AWS Solutions Architect (collettivamente i "Requisiti SLA di Amazon Connect").

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 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.

- Amazon Connect è considerato "Inattivo" in un intervallo di 5 minuti se tutti i flussi di contatto non riescono a essere eseguiti per le chiamate in entrata e in uscita in quell'intervallo, indipendentemente dal fatto che siano stati rilevati o no dei rami di errore nei flussi di contatto.
- La "Percentuale di tempo di attività mensile" per Amazon Connect per una data regione AWS viene calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di intervalli di 5-minuti durante il ciclo di fatturazione mensile in cui Amazon Connect era Inattivo per tutte le istanze di Amazon Connect in un dato account. Se il servizio Amazon Connect non viene utilizzato in produzione per l'intero mese, si presume che sia disponibile al 100% per la parte del mese in cui non viene utilizzato in produzione. Le misurazioni della Percentuale di tempo di attività mensile escludono i tempi di inattività derivanti direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dallo SLA di Amazon Connect.
- Un "Credito di servizio" è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditarci su un account idoneo.