

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 WAF

Ultimo aggiornamento: 5 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio ("SLA") di AWS WAF è una policy che regola l'utilizzo di AWS WAF e si applica separatamente a ciascun account che utilizza tale servizio. 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 AWS WAF disponibile con una Percentuale di tempo di attività mensile per ogni regione AWS, durante ogni ciclo di fatturazione mensile, di almeno il 99,95% (l'"Impegno di servizio"). Nel caso in cui AWS WAF 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 AWS WAF 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 99,95% ma pari o superiore al 99,0%	10%
Meno del 99,0% ma pari o maggiore al 95,0%	25%
Meno del 95,0%	100%

I Crediti di servizio verranno applicati solo per i futuri pagamenti di AWS WAF 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 applicabili ed emessi 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 AWS WAF 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:

(i) le parole "Richiesta di credito SLA" nella riga dell'oggetto;

(ii) il ciclo di fatturazione e la/e regione/i 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 e le Disponibilità specifiche per ogni intervallo di 5 minuti con una disponibilità inferiore al 100% in quella regione AWS per tutto il ciclo di fatturazione;

(iii) i log della richiesta dell'utente che documentano gli errori per l'interruzione dichiarata (qualsiasi informazione riservata o sensibile in questi log 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 il 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'esclusione dal beneficio del Credito di servizio.

Esclusioni dallo SLA di AWS WAF

L'Impegno di servizio non si applica ad alcuna indisponibilità, sospensione o cessazione di AWS WAF né ad alcun altro problema di prestazione di AWS WAF: (i) causato da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, incluso qualsiasi evento di forza maggiore o problema di accesso a Internet o problema correlato oltre il punto di demarcazione di AWS WAF; (ii) derivante da azioni o inazioni volontarie da parte dell'utente; (iii) derivante dal mancato rispetto delle migliori pratiche descritte nella [Guida all'utilizzo di AWS WAF](#) disponibili sul Sito AWS; (iv) derivante dall'apparecchiatura, dal software o da altra tecnologia dell'utente; o (v) derivante dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell'utente di utilizzare AWS WAF in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dallo SLA di AWS WAF"). Se la disponibilità fosse 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 “Disponibilità” è calcolata per ciascun intervallo di 5 minuti come la percentuale di Richieste ispezionate da AWS WAF che non presentano Errori e che riguardano esclusivamente le Richieste AWS WAF associate ai Servizi di hosting sottostanti. Nel caso in cui i Servizi di hosting dell’utente non abbiano effettuato alcuna Richiesta di ispezione da parte di AWS WAF in un determinato intervallo di 5 minuti, tale intervallo si presume disponibile al 100%.
- “Errore” indica qualsiasi Richiesta che AWS WAF non abbia ispezionato con successo, così come segnalato dai Servizi di hosting sottostanti nei rispettivi registri di accesso.
- “Servizi di hosting” indica Amazon CloudFront, AWS Application Load Balancer e Amazon API Gateway.
- 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 AWS WAF.
- “Richiesta” indica una richiesta HTTP in entrata.
- Un “Credito di servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato di seguito, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.