La traduzione che segue è fornita solo a titolo informativo. In caso di discrepanze, incoerenze o conflitti tra questa traduzione e la versione inglese più aggiornata (dovuti anche a ritardi nella traduzione), prevarrà la versione inglese.

Accordo sul livello di servizio di Amazon Cognito

Ultimo aggiornamento: 4 novembre 2026

Il presente Accordo sul livello di servizio di Amazon Cognito ("SLA") è una policy che disciplina l'utilizzo di Amazon Cognito User Pools e Cognito Sync ("Cognito") e si applica separatamente a ciascun account che utilizza Cognito. In caso di conflitto tra i termini del presente SLA e quelli del Contratto con il Cliente AWS o di qualsiasi altro accordo stipulato con noi che disciplini l'utilizzo dei nostri Servizi da parte dell'utente (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 ragionevole dal punto di vista commerciale per rendere disponibile Cognito con una Percentuale di tempo di attività mensile per ogni regione AWS, durante qualsiasi ciclo di fatturazione mensile, di almeno la percentuale applicabile al livello Cognito dell'utente come indicato nelle tabelle seguenti (l'"Impegno di servizio"). Nel caso in cui Cognito 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 totali pagati dall'utente per Cognito per il ciclo di fatturazione mensile in cui la Percentuale di tempo di attività mensile per una determinata regione AWS rientra negli intervalli stabiliti nella tabella seguente, in base al livello Cognito dell'utente:

Per Essentials e Lite

Percentuale di tempo di attività mensile	Percentuale del 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 95,0%	100%

Per Plus

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

La traduzione che segue è fornita solo a titolo informativo. In caso di discrepanze, incoerenze o conflitti tra questa traduzione e la versione inglese più aggiornata (dovuti anche a ritardi nella traduzione), prevarrà la versione inglese.

Applicheremo eventuali Crediti di servizio solo ai futuri pagamenti per Cognito altrimenti dovuti dall'utente. A nostra discrezione, potremo accreditare i Crediti 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 né ad altri pagamenti da parte di AWS. I Crediti di servizio saranno riconosciuti ed erogati solo se l'importo del credito relativo al ciclo di fatturazione mensile applicabile è superiore a un dollaro statunitense (1 USD). I Crediti di servizio non potranno essere trasferiti né applicati ad alcun altro account. Salvo quanto diversamente previsto nel Contratto, l'unico ed esclusivo rimedio a disposizione dell'utente per qualsiasi non disponibilità o mancata prestazione, o altra mancata fornitura di Cognito da parte nostra è la ricezione di Crediti di servizio (se idoneo) in conformità ai termini del presente SLA.

Procedure per la richiesta e il pagamento dei crediti

Per ricevere un Credito di servizio, l'utente deve presentare una richiesta 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, assieme 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 relativi alla Richiesta dell'utente che documentano gli errori relativi all'interruzione dichiarata dall'utente (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 i Crediti di servizio all'utente entro un ciclo di fatturazione successivo al mese in cui si è verificata la richiesta di credito. La mancata trasmissione della richiesta di credito e delle altre informazioni sopra indicate escluderà il diritto dell'utente a ricevere Crediti di servizio.

Esclusioni dallo SLA di Cognito

L'Impegno di servizio non si applica ad alcuna non disponibilità, sospensione o cessazione di Cognito, né ad altri problemi relativi alle prestazioni di Cognito: (i) causati da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, inclusi eventi di forza maggiore o problemi di accesso a Internet o correlati che si verifichino oltre il punto di demarcazione di Cognito; (ii) derivanti da azioni od omissioni dell'utente; (iii) derivanti dal mancato rispetto, da parte dell'utente, delle best practice descritte nelle risorse per sviluppatori di Cognito sul sito AWS; (iv) derivanti da tempi di ripristino aggiuntivi dovuti al raggiungimento dei limiti del servizio Cognito; (v) derivanti dalle apparecchiature, dal software o da altre tecnologie dell'utente; oppure (vi) derivanti dalla sospensione o cessazione, da parte nostra, del diritto dell'utente di utilizzare Cognito in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dallo SLA di Cognito").

La traduzione che segue è fornita solo a titolo informativo. In caso di discrepanze, incoerenze o conflitti tra questa traduzione e la versione inglese più aggiornata (dovuti anche a ritardi nella traduzione), prevarrà la versione inglese.

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 “Disponibilità” è calcolata per ogni intervallo di 5 minuti come la percentuale di Richieste elaborate da Cognito che non presentano Errori. Se non si effettuano richieste in un determinato intervallo di 5 minuti, si presume che tale intervallo sia disponibile al 100%.
- Un “Errore” è qualsiasi Richiesta che restituisce un codice di errore 500 o 503, come descritto in Errori comuni di Cognito sul sito AWS.
- 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 attività mensile escludono i tempi di inattività derivanti, direttamente o indirettamente, da qualsiasi Esclusione dallo SLA di Cognito.
- Una “Richiesta” è un’azione avviata dal cliente di un tipo specificamente elencato come supportato da Cognito nella Documentazione di riferimento delle API di Cognito sul sito AWS. A scanso di equivoci, le Richieste non includono le azioni elencate nell’ambito di altri prodotti o servizi.
- Un “Credito di servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.
- “Livello Cognito” indica il livello di prezzo applicabile all’utilizzo dell’utente di Cognito (Lite, Essentials o Plus), come descritto nella pagina dei prezzi di Cognito sul sito AWS.

Versione/i precedente/i