

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

Contratto sul livello di servizio di AWS Network Security Manager

Ultimo aggiornamento: 24 settembre 2026

Il presente Contratto sul livello di servizio di **AWS Network Security Manager** (“il presente SLA”) è una policy che disciplina l’utilizzo di **AWS Network Security Manager** (“NSM”) e si applica separatamente a ciascun account che utilizza NSM. 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 con iniziale maiuscola utilizzati nel presente SLA ma non definiti avranno il significato stabilito nel Contratto.

SLA

AWS compirà ogni sforzo ragionevole dal punto di vista commerciale per rendere disponibile NSM in ciascuna regione AWS, secondo quanto indicato nella tabella, durante ogni ciclo di fatturazione mensile (lo “SLA di NSM”). Qualora NSM non soddisfi lo SLA di NSM, l’utente avrà diritto a ricevere un Credito di servizio come descritto di seguito.

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%

Crediti di servizio

I Crediti di servizio sono calcolati come percentuale delle spese totali pagate dall’utente per le funzioni NSM interessate nella regione AWS interessata per il ciclo di fatturazione mensile in cui lo SLA, a seconda dei casi, non è stato soddisfatto.

Applicheremo eventuali Crediti di servizio solo ai futuri pagamenti per NSM altrimenti dovuti dall’utente. A nostra discrezione, potremo accreditare 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 né ad altri pagamenti da parte di AWS. Un Credito di servizio sarà riconosciuto ed erogato 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, mancata prestazione o altra mancata fornitura di NSM 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

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

Per ricevere un Credito di servizio, l'utente deve presentare una richiesta [aprendo un caso nell'AWS Support Center](#). La richiesta di credito deve pervenirci entro la fine del secondo ciclo di fatturazione successivo al verificarsi dell'incidente e deve includere le informazioni specificate di seguito:

1. le parole "Richiesta di credito Amazon NSM SLA" nella riga dell'oggetto;
2. le date e gli orari di ciascun incidente di Non disponibilità oggetto della richiesta;
3. gli ID delle risorse per NSM; e
4. i log delle richieste dell'utente e qualsiasi altra informazione che documenti gli errori e corrobori l'interruzione del servizio oggetto della richiesta.**

*** Sostituire qualsiasi informazione riservata o sensibile con asterischi.*

Se confermiamo la validità della richiesta dell'utente ai sensi dello SLA applicabile, emetteremo il Credito di servizio a suo favore entro il ciclo di fatturazione successivo al mese in cui è avvenuta tale conferma.

La mancata trasmissione della richiesta e delle altre informazioni sopra indicate escluderà il diritto dell'utente a ricevere un Credito di servizio.

Esclusioni dallo SLA di NSM

Lo SLA non si applica ad alcuna non disponibilità, sospensione o cessazione di NSM, né ad altri problemi relativi alle prestazioni di NSM: (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 NSM; (ii) derivanti da azioni od omissioni dell'utente (*ad es.*, attività che superino uno qualsiasi dei valori di quota identificati nella documentazione di prodotto di NSM); (iii) derivanti dal mancato rispetto, da parte dell'utente, delle linee guida e delle best practice descritte nella documentazione tecnica di NSM sul Sito AWS; (iv) derivanti dalle apparecchiature, dal software o da altre tecnologie dell'utente; oppure (v) derivanti dalla sospensione o cessazione, da parte nostra, del diritto dell'utente di utilizzare NSM in conformità al Contratto. Se la disponibilità è influenzata da fattori diversi da quelli utilizzati nel calcolo della Percentuale di tempo di attività mensile, potremo, a nostra discrezione, riconoscere un Credito di servizio tenendo conto di tali fattori.

Definizioni

- Per "Errore" si intende qualsiasi richiesta NSM che restituisca un codice di errore 500 o 503.
- Per "Tasso di errore" si intende il numero totale di Errori interni restituiti dalle API di NSM diviso per il numero totale di richieste per il tipo di richiesta applicabile durante tale intervallo di cinque minuti in una determinata regione AWS. Calcoleremo il Tasso di errore per ciascun account amministratore NSM in percentuale per ogni intervallo di cinque minuti nel ciclo di fatturazione mensile. Il calcolo del numero di Errori non includerà gli errori che derivino direttamente o indirettamente da una qualsiasi delle Esclusioni dallo SLA di NSM.
- 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.
- "Credito di servizio" è un credito espresso in dollari, calcolato come indicato sopra, che potremo riaccreditare su un account NSM idoneo.