

Volume  
Licensing

# Contratto di Servizio per i Microsoft Online Services 1 ottobre 2019

# Sommario

<b>SOMMARIO.....</b>	<b>2</b>	PROTEZIONE DDoS DI AZURE.....	26
<b>INTRODUZIONE .....</b>	<b>4</b>	DNS DI AZURE.....	26
<b>CONDIZIONI GENERALI .....</b>	<b>5</b>	FIREWALL DI AZURE.....	27
<b>CONDIZIONI SPECIFICHE PER IL SERVIZIO.....</b>	<b>7</b>	FUNZIONI DI AZURE.....	27
<b>MICROSOFT DYNAMICS 365 .....</b>	<b>7</b>	AZURE LAB SERVICES .....	28
DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE ENTERPRISE; DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE PROFESSIONAL; DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE INSIGHTS .....	7	AZURE LOAD BALANCER .....	28
DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL .....	7	API DELLE MAPPE DI AZURE.....	29
DYNAMICS 365 SUPPLY CHAIN MANAGEMENT; DYNAMICS 365 FINANCE .....	7	MONITORAGGIO DI AZURE.....	29
DYNAMICS 365 RETAIL .....	8	AVVISI DI MONITORAGGIO DI AZURE .....	30
DYNAMICS 365 SALES ENTERPRISE, DYNAMICS 365 SALES PROFESSIONAL .....	9	RECAPITO DI NOTIFICHE DI MONITORAGGIO DI AZURE.....	30
DYNAMICS 365 TALENT, DYNAMICS 365 TALENT: ONBOARD .....	9	CENTRO SICUREZZA DI AZURE .....	30
<b>SERVIZI OFFICE 365.....</b>	<b>10</b>	RETE WAN VIRTUALE DI AZURE .....	31
DUET ENTERPRISE ONLINE .....	10	SERVIZIO BATCH .....	31
EXCHANGE ONLINE.....	10	SERVIZIO BACKUP .....	32
ARCHIVIAZIONE EXCHANGE ONLINE.....	10	SERVIZI BizTALK .....	32
EXCHANGE ONLINE PROTECTION .....	11	SERVIZI CACHE .....	33
MICROSOFT MYANALYTICS .....	11	SERVIZIO CDN .....	33
MICROSOFT STREAM .....	12	SERVIZI CLOUD .....	34
MICROSOFT TEAMS .....	12	REGISTRO DI SISTEMA DEL CONTENITORE .....	35
OFFICE 365 BUSINESS .....	13	CATALOGO DATI .....	35
OFFICE 365 ADVANCED COMPLIANCE .....	13	DATA FACTORY – ESECUZIONI ATTIVITÀ .....	36
OFFICE 365 ProPLUS.....	13	DATA FACTORY – CHIAMATE API .....	36
OFFICE ONLINE.....	14	DATA LAKE ANALYTICS .....	36
VIDEO PER OFFICE 365 .....	14	DATA LAKE STORE.....	37
ONEDRIVE FOR BUSINESS .....	14	GRIGLIA EVENTI.....	37
PROJECT ONLINE.....	15	EXPRESSROUTE .....	38
SHAREPOINT ONLINE .....	15	APP FUNZIONE NEL PIANO DI CONSUMO .....	38
SKYPE FOR BUSINESS ONLINE .....	15	APP FUNZIONE NEL PIANO DI SERVIZIO .....	39
MICROSOFT TEAMS - PIANI DI CHIAMATA E AUDIOCONFERENZA .....	16	HDINSIGHT .....	39
MICROSOFT TEAMS - QUALITÀ VOCALE.....	16	HOCKEYAPP .....	39
WORKPLACE ANALYTICS .....	17	IoT CENTRAL .....	40
YAMMER ENTERPRISE .....	17	HUB IoT .....	40
<b>SERVIZI MICROSOFT AZURE .....</b>	<b>17</b>	CREDENZIALI DELLE CHIAVI.....	41
SERVIZI DI DOMINIO AD .....	17	LOG ANALYTICS (CONTRATTO DI SERVIZIO PER LA DISPONIBILITÀ DELLE QUERY) .....	41
ANALYSIS SERVICES.....	18	APP DI LOGICA .....	42
SERVIZI DI GESTIONE DELLE API.....	18	AZURE MACHINE LEARNING STUDIO - SERVIZIO ESECUZIONE BATCH (BATCH EXECUTION SERVICE O “BES”) E SERVIZIO API GESTIONE .....	42
ASSISTENZA PER LE APP .....	19	AZURE MACHINE LEARNING STUDIO - SERVIZIO RICHIESTA-RISPOSTA (REQUEST RESPONSE SERVICE O “RRS”).....	43
APPLICATION GATEWAY.....	19	SERVIZI MULTIMEDIALI - SERVIZIO DI PROTEZIONE DEL CONTENUTO .....	43
APPLICATION INSIGHTS (CONTRATTO DI SERVIZIO PER LA DISPONIBILITÀ DELLE QUERY) .....	20	SERVIZI MULTIMEDIALI - SERVIZIO CODIFICA .....	43
SERVIZIO AUTOMAZIONE: CONFIGURAZIONE DELLO STATO DESIDERATO (DESIRED STATE CONFIGURATION O “DSC”).....	20	SERVIZI MULTIMEDIALI - SERVIZIO DI INDICIZZAZIONE MULTIMEDIALE.....	44
SERVIZIO AUTOMAZIONE: AUTOMAZIONE DEI PROCESSI.....	21	SERVIZI MULTIMEDIALI - CANALI LIVE .....	44
AZURE ADVANCED THREAT PROTECTION .....	21	SERVIZI MULTIMEDIALI - SERVIZIO FLUSSI .....	45
SERVIZIO AZURE BOT .....	21	SERVIZI MULTIMEDIALI - SERVIZIO VIDEO INDEXER .....	45
ISTANZE DI CONTENITORE DI AZURE .....	22	SERVIZI COGNITIVI MICROSOFT .....	45
AZURE COSMOS DB .....	22	GENOMICA DI MICROSOFT .....	46
DATABASE DI AZURE PER MYSQL .....	25	ENGAGEMENT MOBILE .....	46
DATABASE DI AZURE PER POSTGRESQL.....	26	SERVIZI MOBILI .....	47
		NETWORK WATCHER.....	47
		REMOTEAPP .....	48
		SAP HANA SU AZURE .....	48

[Sommario](#)

[Introduzione](#)

[Condizioni Generali](#)

[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)

[Appendice](#)

UTILITÀ DI PIANIFICAZIONE .....	49
SEARCH .....	50
SERVIZIO BUS DI SERVIZIO - HUB DI EVENTI .....	50
SERVIZIO BUS DI SERVIZIO - HUB DI NOTIFICA .....	51
SERVIZIO BUS DI SERVIZIO - CODE E ARGOMENTI .....	51
SERVIZIO BUS DI SERVIZIO - INOLTRE .....	52
SERVIZIO SIGNALR .....	52
DATABASE SQL DATA WAREHOUSE .....	53
SERVIZIO DATABASE SQL (LIVELLI BASIC, STANDARD E PREMIUM) .....	53
SERVIZIO DATABASE SQL (LIVELLI WEB E BUSINESS) .....	53
ESTENSIONE DATABASE DI SQL SERVER .....	54
SERVIZIO ARCHIVIAZIONE .....	54
ANALISI DEI FLUSSI - CHIAMATE API .....	56
ANALISI DEI FLUSSI - PROCESSI .....	56
SERVIZIO GESTIONE TRAFFICO .....	57
MACCHINE VIRTUALI .....	57
GATEWAY VPN .....	59
SERVIZIO DI COMPILAZIONE DI VISUAL STUDIO APP CENTER .....	59
SERVIZIO TEST DI VISUAL STUDIO APP CENTER .....	60
SERVIZIO NOTIFICA PUSH DI VISUAL STUDIO APP CENTER .....	60
SERVIZI AZURE DEV OPS - PIPELINE DI AZURE .....	61
AZURE DEVOPS TEST PLANS - SERVIZIO TEST DI CARICO .....	61
SERVIZI AZURE DEVOPS - SERVIZIO PIANI UTENTE .....	62
<b>PIANI DI MICROSOFT AZURE .....</b>	<b>62</b>
AZURE ACTIVE DIRECTORY BASIC .....	62
AZURE ACTIVE DIRECTORY B2C .....	63
AZURE ACTIVE DIRECTORY PREMIUM .....	63
AZURE INFORMATION PROTECTION PREMIUM .....	64
SERVIZIO RIPRISTINO SITO AZURE - DA LOCALE AD AZURE .....	64
SERVIZIO AZURE SITE RECOVERY - DA LOCALE A LOCALE .....	64
SERVIZIO RIPRISTINO SITO AZURE - FAILOVER DA AZURE AD AZURE .....	65
SERVIZIO MULTI-FACTOR AUTHENTICATION .....	65
SERVIZIO STORSIMPLE .....	66
STORSIMPLE DATA MANAGER .....	66
<b>ALTRI SERVIZI ONLINE .....</b>	<b>67</b>
BING MAPS ENTERPRISE PLATFORM .....	67
BING MAPS MOBILE ASSET MANAGEMENT .....	67
MICROSOFT CLOUD APP SECURITY .....	68
MICROSOFT FLOW .....	68
MICROSOFT INTUNE .....	69
MICROSOFT KAIZALA PRO .....	69
MICROSOFT POWERAPPS .....	69
MINECRAFT: EDUCATION EDITION .....	70
POWER BI EMBEDDED .....	70
POWER BI PREMIUM .....	71
POWER BI PRO .....	71
API DI TRANSLATOR .....	71
MICROSOFT DEFENDER ADVANCED THREAT PROTECTION .....	72

<b>APPENDICE A - IMPEGNO DEL LIVELLO DI SERVIZIO PER QUANTO RIGUARDA IL RILEVAMENTO E IL BLOCCO DI VIRUS, L'EFFICACIA DELLA PROTEZIONE DALLA POSTA INDESIDERATA O I FALSI POSITIVI .....</b>	<b>73</b>
--	-----------

<b>APPENDICE B - IMPEGNO DEL LIVELLO DI SERVIZIO PER IL TEMPO DI ATTIVITÀ E LA CONSEGNA DEI MESSAGGI DI POSTA ELETTRONICA .....</b>	<b>75</b>
---	-----------



# Introduzione

## Informazioni sul presente Documento

Il presente Contratto di Servizio per i Microsoft Online Services (il presente “Contratto di Servizio”) è parte del contratto multilicenza Microsoft della società (il “Contratto”). I termini in maiuscolo utilizzati, ma non definiti, nel presente Contratto di Servizio avranno il significato assegnato loro nel Contratto. Il presente Contratto di Servizio si applica ai Microsoft Online Services riportati di seguito (un “Servizio” o i “Servizi”), ma non ai servizi con marchio separato resi disponibili con tali Servizi o ad essi collegati oppure collegati a qualsiasi software locale che sia parte dei Servizi.

Qualora Microsoft non raggiunga o non mantenga i Livelli di Servizio descritti nel presente Contratto di Servizio per ciascun Servizio, la società potrà essere idonea a ricevere un credito per una parte dei corrispettivi mensili pagati per il servizio. Microsoft non modificherà le condizioni del Contratto di Servizio durante il periodo di validità iniziale della sottoscrizione della società; tuttavia, in caso di rinnovo della sottoscrizione, la versione del presente Contratto di Servizio in vigore all’inizio del periodo di rinnovo verrà applicata a tutto il periodo di rinnovo. Microsoft comunicherà con un preavviso di almeno 90 giorni eventuali variazioni sostanziali sfavorevoli al presente Contratto di Servizio. La società può prendere visione della versione più aggiornata del presente Contratto di Servizio in qualunque momento visitando la pagina <http://www.microsoftvolumelicensing.com/SLA>.

## Versioni precedenti del presente Documento

Il presente Contratto di Servizio contiene informazioni sui Servizi che sono al momento disponibili. Versioni precedenti del presente documento sono disponibili all’indirizzo <http://www.microsoftvolumelicensing.com>. Per trovare la versione desiderata, una società potrà contattare il proprio rivenditore o Account Manager Designato da Microsoft.

## Chiarimenti e Riepilogo delle Modifiche Apportate al presente Documento

Di seguito sono riportati i prodotti aggiunti ed eliminati di recente, nonché altre modifiche apportate al presente Contratto di Servizio. Inoltre, di seguito, vengono illustrati i criteri di Microsoft a fronte di domande frequenti poste dalle società.

Prodotti Aggiunti	Prodotti Eliminati
Dynamics 365 Supply Chain Management; Dynamics 365 for Finance	Dynamics 365 for Finance and Operations (Enterprise Edition)

### Condizioni Specifiche per il Servizio

[Microsoft Dynamics 365](#): nomi di prodotto modificati per riflettere gli aggiornamenti di Ottobre 2019 per Dynamics 365. I Contratti di Servizio rimangono invariati.

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)



# Condizioni Generali

## Definizioni

- “Periodo Mensile Applicabile”** indica, nel caso di un mese solare nel quale sia dovuto un Credito di Servizio, il numero di giorni di sottoscrizione di un Servizio.
- “Corrispettivi Mensili Applicabili al Servizio”** indica i corrispettivi totali effettivamente pagati dalla società per un Servizio che vengono applicati al mese in cui il Credito di Servizio è dovuto.
- “Tempo di Inattività”** è definito per ogni Servizio nelle Condizioni Specifiche per i Servizi che seguono. Ad eccezione dei Servizi Microsoft Azure, il Tempo di Inattività non include il Tempo di Inattività Pianificato. Il Tempo di Inattività non include la mancanza di disponibilità di un Servizio a causa delle limitazioni descritte di seguito e nelle Condizioni Specifiche per i Servizi.
- “Codice Errore”** indica che un’operazione non ha avuto esito positivo, ad esempio un codice di stato HTTP nell’intervallo 5xx.
- “Connettività Esterna”** indica un traffico di rete bidirezionale su protocolli supportati, quali HTTP e HTTPS, che può essere inviato e ricevuto tramite un indirizzo IP pubblico.
- “Evento Imprevisto”** indica (i) qualsiasi evento singolo o (ii) qualsiasi gruppo di eventi che provoca un Tempo di Inattività.
- “Portale di Gestione”** indica l’interfaccia Web, fornita da Microsoft, tramite la quale le società potranno gestire il Servizio.
- “Tempo di Inattività Pianificato”** indica periodi di Tempo di Inattività correlati alla rete, all’hardware, alla manutenzione del Servizio o ai relativi aggiornamenti. Microsoft pubblicherà comunicazioni o informerà la società riguardo all’inizio del Tempo di Inattività con un preavviso di almeno cinque (5) giorni.
- “Credito di Servizio”** indica la percentuale dei Corrispettivi Mensili Applicabili per il Servizio accreditati alla società in seguito all’approvazione del reclamo da parte di Microsoft.
- “Livello di Servizio”** indica le metriche di erogazione definite nel presente Contratto di Servizio che Microsoft accetta di rispettare per la fornitura dei Servizi.
- “Risorsa di Servizio”** indica una singola risorsa disponibile per essere utilizzata in un Servizio.
- “Codice di Riuscita”** indica che un’operazione ha avuto esito positivo, ad esempio un codice di stato HTTP nell’intervallo 2xx.
- “Periodo di Supporto”** indica il periodo di tempo durante il quale viene supportata la funzionalità di un Servizio o la compatibilità con un prodotto o servizio specifico.
- “Minuti Utenti”** indica il numero totale di minuti in un mese, meno tutto il Tempo di Inattività Pianificato, moltiplicato per il numero totale di utenti.

## Condizioni

### Reclami

Perché Microsoft prenda in considerazione un reclamo, la società dovrà sottoporlo al supporto tecnico di Microsoft Corporation, comprese tutte le informazioni necessarie a Microsoft per convalidarlo, incluse, a titolo esemplificativo: (i) la descrizione dettagliata dell’Evento Imprevisto, (ii) le informazioni riguardanti l’ora e la durata del Tempo di Inattività, (iii) il numero e le ubicazioni degli utenti interessati (se applicabile) e (iv) le descrizioni dei tentativi effettuati per risolvere l’Evento Imprevisto quando si è verificato.

Per quanto riguarda un reclamo relativo a Microsoft Azure, Microsoft dovrà riceverlo entro due mesi dal termine del mese di fatturazione nel quale si è verificato l’Evento Imprevisto oggetto del reclamo. Per quanto riguarda i reclami relativi a tutti gli altri Servizi, Microsoft dovrà ricevere il reclamo entro la fine del mese solare successivo al mese in cui si è verificato l’Evento Imprevisto. Ad esempio, qualora l’Evento Imprevisto si verifichi il 15 febbraio, Microsoft dovrà ricevere il reclamo e tutte le informazioni necessarie entro il 31 marzo.

Microsoft valuterà tutte le informazioni ragionevolmente disponibili e determinerà in buona fede se alla società spetta un Credito di Servizio. Microsoft porrà in essere sforzi ragionevoli sotto il profilo commerciale per analizzare i reclami nel mese successivo ed entro quarantacinque (45) giorni dalla loro ricezione. Per essere idoneo a ricevere un Credito di Servizio, la società dovrà essere adempiente al Contratto. Qualora Microsoft decida che alla società spetti un Credito di Servizio, applicherà tale credito ai Corrispettivi Mensili Applicabili per il Servizio della società.

Qualora la società abbia acquistato più di un Servizio (non come pacchetto), potrà proporre reclami in conformità alla procedura descritta sopra come se ciascun Servizio fosse coperto da un singolo Contratto di Servizio. Ad esempio, qualora la società abbia acquistato sia Exchange Online che SharePoint Online (non nell’ambito di un pacchetto) e durante il periodo di validità della sottoscrizione un Evento Imprevisto avesse causato un Tempo di Inattività per entrambi i Servizi, la società potrebbe essere idonea a ricevere due Crediti di Servizio distinti (uno per ciascun Servizio), proponendo due reclami ai sensi del presente Contratto di Servizio. Nell’eventualità che per un particolare Servizio non venga soddisfatto più di un

[Sommario](#)[Introduzione](#)[Condizioni Generali](#)[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)[Appendice](#)

Livello di Servizio a causa del medesimo Evento Imprevisto, la società dovrà scegliere solo un Livello di Servizio ai sensi del quale proporre un Reclamo per tale Evento Imprevisto. Salvo quanto diversamente stabilito in un Contratto di Servizio specifico, per un Periodo Mensile Applicabile è consentito solo un Credito di Servizio.

### Crediti di Servizio

I Crediti di Servizio sono l'unico ed esclusivo rimedio della società in caso di problemi di erogazione e disponibilità di qualsiasi Servizio ai sensi del Contratto e del presente Contratto di Servizio. La società non potrà unilateralmente interrompere il pagamento dei Corrispettivi Mensili Applicabili per il Servizio in caso di problemi di erogazione e disponibilità.

I Crediti di Servizio si applicano solo ai corrispettivi pagati per il Servizio, la Risorsa di Servizio o il livello di Servizio specifico per il quale non è stato soddisfatto un Livello di Servizio. Laddove i Livelli di Servizio si applichino a Risorse di Servizio singole o a livelli di Servizio specifici, i Crediti di Servizio sono validi solo per i corrispettivi pagati per la Risorsa di Servizio o il livello di Servizio interessato, a seconda dei casi. I Crediti di Servizio concessi in un mese qualsiasi di fatturazione per un particolare Servizio o Risorsa di Servizio non potranno in alcun caso superare i corrispettivi mensili del servizio pagati dalla società per il Servizio o la Risorsa di Servizio, a seconda dei casi, nel mese di fatturazione.

Qualora la società acquisti i Servizi nell'ambito di un pacchetto o di altra offerta singola, i Corrispettivi Mensili Applicabili per il Servizio e il Credito di Servizio per ciascun Servizio verranno calcolati in misura proporzionale.

Qualora la società abbia acquistato un Servizio da un rivenditore, riceverà un credito di servizio direttamente dal rivenditore e il rivenditore riceverà un Credito di Servizio direttamente da Microsoft. Il Credito di Servizio si baserà su un prezzo stimato al dettaglio per il Servizio applicabile, stabilito da Microsoft a sua ragionevole discrezione.

### Limitazioni

Il presente Contratto di Servizio e gli eventuali Livelli di Servizio applicabili non sono validi in caso di problemi di erogazione o disponibilità:

1. dovuti a fattori al di fuori del ragionevole controllo di Microsoft (ad esempio, calamità naturali, guerra, atti di terrorismo, rivolte o azioni governative oppure problemi di rete o guasti del dispositivo all'esterno dei data center di Microsoft, sia sul sito della società o tra il sito della società e il data center di Microsoft);
2. derivanti dall'utilizzo di servizi, hardware o software non forniti da Microsoft, inclusi, a titolo esemplificativo, i problemi causati da larghezza di banda inadeguata o correlati al software o ai servizi di terzi;
3. derivanti da guasti in un singolo centro dati di Microsoft, quando la connettività di rete dipende in modo esplicito e non geo-resiliente da quella posizione;
4. causati dall'utilizzo di un Servizio da parte della società, qualora tale società non si sia attenuta all'indicazione fornita da Microsoft su come utilizzare diversamente il Servizio;
5. durante o in relazione alle versioni in anteprima, non definitive, beta o di valutazione di un Servizio, una funzionalità o un software (come stabilito da Microsoft) o agli acquisti effettuati utilizzando i crediti ottenuti tramite le sottoscrizioni Microsoft;
6. risultanti dall'attività non autorizzata o dalla mancanza di attività richiesta da parte della società o dei suoi dipendenti, appaltatori o fornitori o di coloro che agiscono per conto della società oppure di chiunque abbia accesso alla rete Microsoft tramite le password o le apparecchiature della società o in altro modo derivanti dal mancato rispetto delle procedure di sicurezza appropriate;
7. derivanti dal mancato rispetto delle configurazioni necessarie, dal mancato uso delle piattaforme supportate e dalla non conformità ai criteri di utilizzo oppure causati dall'utilizzo del Servizio da parte della società in modo non conforme alle caratteristiche e alla funzionalità del Servizio (ad esempio, tentativi di eseguire operazioni non supportate) o alla documentazione o alle indicazioni pubblicate da Microsoft;
8. derivanti da input, istruzioni o argomenti erranei (ad esempio, richieste di accesso a file inesistenti);
9. risultanti da tentativi della società di eseguire operazioni che superino le quote ordinate o derivanti dalla limitazione imposta da Microsoft circa i comportamenti offensivi sospetti;
10. in seguito all'utilizzo da parte della società delle funzionalità del Servizio fuori dai relativi Periodi di Supporto o
11. per le licenze prenotate, ma non acquistate, al momento dell'Evento Imprevisto.

I Servizi acquistati tramite i contratti multilicenza Open, Open Value e Open Value Subscription e i Servizi della famiglia di prodotti Office 365 Small Business Premium acquistati sotto forma di codice Product Key non sono idonei a ricevere i Crediti di Servizio basati sui corrispettivi per il servizio. Per quanto riguarda tali Servizi, qualsiasi Credito di Servizio per il quale la società potrà essere idonea verrà accreditato sotto forma di tempo di servizio (ad esempio, giorni) anziché di corrispettivi per il servizio ed eventuali riferimenti a "Corrispettivi Mensili Applicabili per il Servizio" saranno eliminati e sostituiti da "Periodo Mensile Applicabile".

[Sommario](#) / [Definizioni](#)

[Sommario](#)



[Introduzione](#)



[Condizioni Generali](#)



[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)



[Appendice](#)

# Condizioni Specifiche per il Servizio

## Microsoft Dynamics 365

### Dynamics 365 Customer Service Enterprise; Dynamics 365 Customer Service Professional; Dynamics 365 Customer Service Insights

**Tempo di Inattività:** Qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti finali non sono in grado di leggere o scrivere dati del Servizio pur avendone l'autorizzazione appropriata. Ciò tuttavia non include la mancata disponibilità di funzionalità aggiuntive per il Servizio.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Minuti Utenti} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Minuti Utenti}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è calcolato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

### Dynamics 365 Business Central

**Tempo di Inattività:** qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti finali non sono in grado di accedere alla propria istanza.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Minuti Utenti} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Minuti Utenti}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è calcolato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

### Dynamics 365 Supply Chain Management; Dynamics 365 Finance

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Tenant Attivo”** indica un tenant con una topologia di produzione attiva ad alta disponibilità nel Portale di Gestione che (A) è stato distribuito a un Servizio dell'Applicazione Partner e (B) dispone di un database attivo al quale gli utenti possono accedere.

**“Servizio dell'Applicazione Partner”** indica un'applicazione partner basata sulla Piattaforma e ad essa associata che (A) viene utilizzata per le transazioni aziendali effettive dell'organizzazione e (B) ha riservato risorse di calcolo e archiviazione uguali o maggiori rispetto a una delle Unità di Scala scelte dal partner per l'applicazione partner applicabile.

**“Quantità Massima di Minuti Disponibili”** indica la quantità totale di minuti accumulati nel corso di un mese di fatturazione durante i quali un Tenant Attivo è stato distribuito in un Servizio dell'Applicazione Partner utilizzando una topologia di produzione attiva ad alta disponibilità.

[Sommar](#)io



[Introduzione](#)



[Condizioni Generali](#)



[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)



[Appendice](#)

**“Piattaforma”** indica le forme client del Servizio, i report di SQL Server, le operazioni in batch e gli endpoint delle API o le retail API del Servizio che vengono utilizzate esclusivamente per fini commerciali o di vendita al dettaglio.

**“Unità di Scala”** indica gli incrementi con i quali le risorse di calcolo e di archiviazione vengono aggiunte a o rimosse da un Servizio dell’Applicazione Partner.

**“Infrastruttura del Servizio”** indica le risorse di autenticazione, calcolo e archiviazione che Microsoft mette a disposizione in relazione al Servizio.

**Tempo di Inattività:** qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti finali non sono in grado di accedere al loro Tenant Attivo, a causa di un guasto nella Piattaforma non scaduta o nell’Infrastruttura del Servizio a seconda di ciò che Microsoft stabilisce sulla base dei registri di sistema e del monitoraggio automatizzato dello stato di salute. Il Tempo di Inattività non include il Tempo di Inattività Pianificato, la mancata disponibilità di funzionalità aggiuntive per il Servizio, l’impossibilità di accedere al Servizio a causa di modifiche al Servizio o periodi durante i quali viene superata la capacità dell’Unità di Scala.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale del Tempo di Attività Mensile relativa a un determinato Tenant Attivo in un mese solare è calcolata in base alla seguente formula:

$$\frac{\text{Minuti Utenti} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Minuti Utenti}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è calcolato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

#### Credito di Servizio:

Percentuale del Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Dynamics 365 Retail

#### Definizioni Aggiuntive:

**“Tenant Attivo”** indica un tenant con una topologia di produzione attiva ad alta disponibilità nel Portale di Gestione che (A) è stato distribuito a un Servizio dell’Applicazione Partner e (B) dispone di un database attivo al quale gli utenti possono accedere.

**“Servizio dell’Applicazione Partner”** indica un’applicazione partner basata sulla Piattaforma e ad essa associata che (A) viene utilizzata per le transazioni aziendali effettive dell’organizzazione e (B) ha riservato risorse di calcolo e archiviazione uguali o maggiori rispetto a una delle Unità di Scala scelte dal partner per l’applicazione partner applicabile.

**“Quantità Massima di Minuti Disponibili”** indica la quantità totale di minuti accumulati nel corso di un mese di fatturazione durante i quali un Tenant Attivo è stato distribuito in un Servizio dell’Applicazione Partner utilizzando una topologia di produzione attiva ad alta disponibilità.

**“Piattaforma”** indica le forme client del Servizio, i report di SQL Server, le operazioni in batch e gli endpoint delle API o le retail API del Servizio che vengono utilizzate esclusivamente per fini commerciali o di vendita al dettaglio.

**“Unità di Scala”** indica gli incrementi con i quali le risorse di calcolo e di archiviazione vengono aggiunte a un Servizio dell’Applicazione Partner o da tale servizio rimosse.

**“Infrastruttura del Servizio”** indica le risorse di autenticazione, calcolo e archiviazione che Microsoft mette a disposizione in relazione al Servizio.

**Tempo di Inattività:** qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti finali non sono in grado di accedere al loro Tenant Attivo, a causa di un guasto nella Piattaforma non scaduta o nell’Infrastruttura del Servizio, a seconda di ciò che Microsoft stabilisce sulla base dei registri di sistema e del monitoraggio automatizzato dello stato di salute. Il Tempo di Inattività non include il Tempo di Inattività Pianificato, la mancata disponibilità di funzionalità aggiuntive per il Servizio, l’impossibilità di accedere al Servizio a causa di modifiche al Servizio o periodi durante i quali viene superata la capacità dell’Unità di Scala.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale del Tempo di Attività Mensile relativa a un determinato Tenant Attivo in un mese solare è calcolata in base alla seguente formula:

$$\frac{\text{Minuti Utenti} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Minuti Utenti}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è calcolato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

[Sommar](#)io



[Introduzione](#)



[Condizioni Generali](#)



[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)



[Appendice](#)



**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Dynamics 365 Sales Enterprise, Dynamics 365 Sales Professional

**Tempo di Inattività:** qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti finali non sono in grado di leggere o scrivere dati del Servizio pur avendone l'autorizzazione appropriata. Ciò tuttavia non include la mancata disponibilità di funzionalità aggiuntive per il Servizio.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la "Percentuale di Tempo di Attività Mensile" viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Minuti Utenti} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Minuti Utenti}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è misurato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Dynamics 365 Talent, Dynamics 365 Talent: Onboard

**Definizioni Aggiuntive:**

**"Tenant Attivo"** indica un tenant con una topologia di produzione attiva ad alta disponibilità nel Portale di Gestione che dispone di un database attivo al quale gli utenti possono accedere.

**Tempo di Inattività:** qualsiasi periodo di tempo in cui gli utenti finali non riescono a leggere o scrivere dati del Servizio pur avendo l'appropriata autorizzazione. Il Tempo di Inattività non include il Tempo di Inattività Pianificato.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Minuti Utenti} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Minuti Utenti}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è calcolato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,5%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)[Sommar](#)io[Introduzione](#)[Condizioni Generali](#)[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)[Appendice](#)

## Servizi Office 365

### Duet Enterprise Online

**Tempo di Inattività:** qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti non sono in grado di leggere o scrivere alcuna parte di una raccolta di siti di SharePoint Online per la quale dispongono di autorizzazioni appropriate.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la “Percentuale di Tempo di Attività Mensile” viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Minuti Utenti} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Minuti Utenti}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è misurato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

**Eccezioni del Livello di Servizio:** Il presente Contratto di Servizio non si applica quando l'impossibilità di leggere o scrivere parti di un sito di SharePoint Online è provocata da un errato funzionamento del software, dell'attrezzatura o di servizi di terzi, che non vengono controllati da Microsoft, o del software di Microsoft che non viene eseguito da Microsoft stessa nell'ambito del Servizio.

**Condizioni Aggiuntive:** La società sarà idonea a ricevere un Credito di Servizio per Duet Enterprise Online solo quando sarà idoneo a riceverlo per le SL Utente per SharePoint Online Piano 2 acquistate come requisito preliminare per ottenere le SL Utente per Duet Enterprise Online.

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

### Exchange Online

**Tempo di Inattività:** qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti non sono in grado di inviare o ricevere messaggi di posta elettronica con Outlook Web Access. Non è previsto Tempo di Inattività Pianificato per tale servizio.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la “Percentuale di Tempo di Attività Mensile” viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Minuti Utenti} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Minuti Utenti}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è misurato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

**Condizioni Aggiuntive:** la società potrà prendere visione dell'Appendice 1 - Impegno del Livello di Servizio per quanto riguarda il Rilevamento e il Blocco di Virus, l'Efficacia della Protezione dalla Posta Indesiderata o i Falsi Positivi.

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

### Archiviazione Exchange Online

**Tempo di Inattività:** qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti non sono in grado di accedere ai messaggi di posta elettronica memorizzati nel loro archivio. Non è previsto Tempo di Inattività Pianificato per tale servizio.

[Sommar](#)io



[Introduzione](#)



[Condizioni Generali](#)



[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)



[Appendice](#)

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la “Percentuale di Tempo di Attività Mensile” viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Minuti Utenti} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Minuti Utenti}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è misurato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

**Eccezioni del Livello di Servizio:** il presente Contratto di Servizio non si applica all’Enterprise CAL Suite acquistata tramite contratti multilicenza Open Value e Open Value Subscription.

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Exchange Online Protection

**Tempo di Inattività:** qualsiasi periodo di tempo durante il quale la rete non è in grado di ricevere ed elaborare i messaggi di posta elettronica. Non è previsto Tempo di Inattività Pianificato per tale servizio.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la “Percentuale di Tempo di Attività Mensile” viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Minuti Utenti} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Minuti Utenti}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è misurato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

**Eccezioni del Livello di Servizio:** il presente Contratto di Servizio non si applica all’Enterprise CAL Suite acquistata tramite contratti multilicenza Open Value e Open Value Subscription.

**Condizioni Aggiuntive:** la società potrà prendere visione (i) dell’Appendice 1 - Impegno del Livello di Servizio per quanto riguarda il Rilevamento e il Blocco di Virus, l’Efficacia della Protezione dalla Posta Indesiderata o i Falsi Positivi e (ii) dell’Appendice 2 - Impegno del Livello di Servizio per il Tempo di Attività e la Consegna dei Messaggi di Posta Elettronica.

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Microsoft MyAnalytics

**Tempo di Inattività:** qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti non sono in grado di accedere al dashboard MyAnalytics.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Minuti Utenti} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Minuti Utenti}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è calcolato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

[Sommar](#)io



[Introduzione](#)



[Condizioni Generali](#)



[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)



[Appendice](#)

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Microsoft Stream

**Tempo di Inattività:** qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti non sono in grado di caricare, riprodurre, eliminare video o modificare i metadati dei video pur disponendo di autorizzazioni appropriate e contenuto valido, tranne negli scenari non supportati<sup>1</sup>.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Minuti Utenti} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Minuti Utenti}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è calcolato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

**Impegno del Livello di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

**Eccezioni del Livello di Servizio:** non viene fornito alcun Contratto di Servizio per i livelli gratuiti di Microsoft Stream.

<sup>1</sup>Gli Scenari Non Supportati potrebbero includere la riproduzione su dispositivi / Sistemi Operativi non supportati, problemi di rete sul lato client ed errori dell'utente.

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Microsoft Teams

**Tempo di Inattività:** qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti finali non sono in grado di vedere lo stato di presenza, condurre conversazioni di messaggistica istantanea o promuovere riunioni online.<sup>1</sup>

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Minuti Utenti} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Minuti Utenti}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è calcolato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

<sup>1</sup>La funzionalità relativa alle riunioni online è applicabile solo agli utenti con licenza per il Servizio Skype for Business Online Piano 2.

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)[Sommar](#)io[Introduzione](#)[Condizioni Generali](#)[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)[Appendice](#)

## Office 365 Business

**Tempo di Inattività:** qualsiasi periodo di tempo durante il quale viene attivata la modalità con funzionalità ridotte delle applicazioni di Office a causa di un problema con l'attivazione di Office 365.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la "Percentuale di Tempo di Attività Mensile" viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Minuti Utenti} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Minuti Utenti}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è misurato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Office 365 Advanced Compliance

**Tempo di Inattività:** qualsiasi periodo di tempo durante il quale viene attivata la modalità con funzionalità ridotte del componente Customer Lockbox di Office 365 Advanced Compliance a causa di un problema con Office 365.

**Percentuale del Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale del Tempo di Attività Mensile è calcolata in base alla seguente formula:

$$\frac{\text{Minuti Utenti} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Minuti Utenti}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è misurato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

**Credito di Servizio:**

Percentuale del Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Office 365 ProPlus

**Tempo di Inattività:** qualsiasi periodo di tempo durante il quale viene attivata la modalità con funzionalità ridotte delle applicazioni di Office a causa di un problema con l'attivazione di Office 365.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la "Percentuale di Tempo di Attività Mensile" viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Minuti Utenti} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Minuti Utenti}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è misurato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

[Sommar](#)io



[Introduzione](#)



[Condizioni Generali](#)



[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)



[Appendice](#)

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Office Online

**Tempo di Inattività:** qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti non sono in grado di utilizzare le Applicazioni Web per visualizzare e modificare documenti di Office archiviati su un sito di SharePoint Online per il quale dispongono di autorizzazioni appropriate.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la “Percentuale di Tempo di Attività Mensile” viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Minuti Utenti} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Minuti Utenti}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è misurato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Video per Office 365

**Tempo di Inattività:** qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti non sono in grado di caricare, visualizzare o modificare video nel portale dei video pur disponendo di autorizzazioni appropriate e contenuto valido.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la “Percentuale di Tempo di Attività Mensile” viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Minuti Utenti} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Minuti Utenti}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è misurato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

**Impegno del Livello di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## OneDrive for Business

**Tempo di Inattività:** qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti non sono in grado di visualizzare o modificare file presenti nello spazio di archiviazione personale di OneDrive for Business.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la “Percentuale di Tempo di Attività Mensile” viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Minuti Utenti} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Minuti Utenti}} \times 100$$

[Sommar](#)io[Introduzione](#)[Condizioni Generali](#)[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)[Appendice](#)

dove il Tempo di Inattività è misurato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

#### Credito di Servizio:

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Project Online

**Tempo di Inattività:** qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti non sono in grado di leggere o scrivere alcuna parte di una raccolta di siti di SharePoint Online con Project Web App per la quale dispongono di autorizzazioni appropriate.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la “Percentuale di Tempo di Attività Mensile” viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Minuti Utenti} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Minuti Utenti}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è misurato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

#### Credito di Servizio:

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## SharePoint Online

**Tempo di Inattività:** qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti non sono in grado di leggere o scrivere alcuna parte di una raccolta di siti di SharePoint Online per la quale dispongono di autorizzazioni appropriate.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la “Percentuale di Tempo di Attività Mensile” viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Minuti Utenti} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Minuti Utenti}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è misurato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

#### Credito di Servizio:

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Skype for Business Online

**Tempo di Inattività:** qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti finali non sono in grado di vedere lo stato di presenza, condurre conversazioni di messaggistica istantanea o promuovere riunioni online.<sup>1</sup>

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la “Percentuale di Tempo di Attività Mensile” viene calcolata utilizzando la seguente formula:



$$\frac{\text{Minuti Utenti} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Minuti Utenti}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è misurato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

#### Credito di Servizio:

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

<sup>1</sup>La funzionalità relativa alle riunioni online è applicabile solo al Servizio Skype for Business Online Piano 2.

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Microsoft Teams - Piani di Chiamata e Audioconferenza

**Tempo di Inattività:** qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti finali non sono in grado di avviare una chiamata PSTN o di entrare in una conferenza audio tramite PSTN.

**Percentuale del Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale del Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Minuti Utenti} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Minuti Utenti}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è misurato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

#### Credito di Servizio:

Percentuale del Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Microsoft Teams - Qualità Vocale

Il presente Contratto di Servizio si applica a qualsiasi chiamata idonea effettuata da un utente del servizio vocale ai sensi della sottoscrizione (abilitato all'esecuzione di qualunque tipo di chiamata VOIP o PSTN).

#### Definizioni Aggiuntive:

**"Chiamata Idonea"** indica una chiamata effettuata tramite Microsoft Teams (ai sensi di una sottoscrizione) che soddisfa entrambe le condizioni che seguono:

- La chiamata è stata effettuata da telefoni IP Desk Certificati per Microsoft Teams su Ethernet cablata
- I problemi relativi alla Perdita di Pacchetti, all'Instabilità e alla Latenza con riferimento alla chiamata sono stati causati da reti gestite da Microsoft.

**"Chiamate Totali"** indica il numero totale di Chiamate Idonee

**"Chiamate di Scarsa Qualità"** indica il numero totale di Chiamate Idonee che vengono classificate come di scarsa qualità alla luce di numerosi fattori che potrebbero incidere sulla qualità delle chiamate nelle reti gestite da Microsoft. Sebbene il classificatore corrente delle Chiamate di Scarsa Qualità si fondi principalmente su parametri di rete come Timeout di Round Trip (Roundtrip Time o "RTT"), Frequenza di Perdita di Pacchetti, Instabilità e Fattori di Soppressione dei Ritardi-Perdita di Pacchetti, è dinamico e viene aggiornato di continuo in base ai risultati delle analisi di milioni di chiamate di Skype, Skype for Business, e Microsoft Teams e dell'evoluzione di Dispositivi, Algoritmi e valutazioni degli utenti finali.

**Percentuale Mensile di Chiamate di Buona Qualità:** la Percentuale Mensile di Chiamate di Buona Qualità viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Chiamate Totali} - \text{Chiamate di Scarsa Qualità}}{\text{Chiamate Totali}} \times 100$$

[Sommar](#)io



[Introduzione](#)



[Condizioni Generali](#)



[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)



[Appendice](#)



**Credito di Servizio:**

Percentuale Mensile di Chiamate di Buona Qualità	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Workplace Analytics

**Tempo di Inattività:** qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti non sono in grado di accedere al sito Web di Workplace Analytics.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Minuti Utenti} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Minuti Utenti}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è calcolato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Yammer Enterprise

**Tempo di Inattività:** qualsiasi periodo di tempo superiore a dieci minuti durante il quale oltre il cinque per cento degli utenti finali non è in grado di pubblicare o leggere messaggi o parti della rete Yammer per la quale dispone di autorizzazioni appropriate.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la “Percentuale di Tempo di Attività Mensile” viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Minuti Utenti} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Minuti Utenti}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è misurato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Servizi Microsoft Azure

### Servizi di Dominio AD

**Definizioni Aggiuntive:**

“**Dominio Gestito**” indica un dominio Active Directory di cui viene eseguito il provisioning e la gestione da parte dei Servizi di Dominio Azure Active Directory.

“**Quantità Massima di Minuti Disponibili**” indica il numero totale di minuti di distribuzione di un Dominio Gestito da parte della Società in Microsoft Azure in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

[Sommar](#)[Introduzione](#)[Condizioni Generali](#)[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)[Appendice](#)

**“Tempo di Inattività”** indica la quantità totale di minuti accumulati nel corso di un mese di fatturazione per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure durante i quali un Dominio Gestito non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile qualora tutte le richieste di autenticazione del dominio degli account utente appartenenti al Dominio Gestito, allo scambio tra LDAP e la Root DSE o alla ricerca DNS di record, effettuate dall'interno della rete virtuale nella quale è abilitato il Dominio Gestito, restituiscano un Codice di Errore o non riescano a restituire un Codice di Riuscita entro 30 secondi.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**I Livelli di Servizio e i Crediti di Servizio sono applicabili all'utilizzo da parte della Società dei Servizi di Dominio Azure Active Directory:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Analysis Services

### Definizioni Aggiuntive:

**“Server”** indica qualsiasi server di Azure Analysis Services.

**“Quantità Massima di Minuti Disponibili”** indica il numero totale di minuti di distribuzione di un Server specifico in Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure.

**“Operazioni Client”** indica l'insieme di tutte le operazioni documentate supportate da Azure Analysis Services.

**Tempo di Inattività:** indica la quantità totale di minuti accumulati nel corso di un mese di fatturazione per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure durante i quali un Server specifico non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile per un Server specifico qualora più dell'1% di tutte le Operazioni Client completate nel minuto restituiscano un Codice Errore.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale del Tempo di Attività Mensile di un determinato Server è calcolata in base alla seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

### Credito di Servizio:

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Servizi di Gestione delle API

### Definizioni Aggiuntive:

**“Minuti di Distribuzione”** indica il numero totale di minuti di distribuzione di una determinata istanza di Gestione API in Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**“Quantità Massima di Minuti Disponibili”** indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione per tutte le istanze di Gestione API distribuite dalla società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**“Proxy”** indica il componente del Servizio Gestione API responsabile della ricezione delle richieste API e del loro inoltrare all'API dipendente configurata.

**Tempo di Inattività:** i Minuti di Distribuzione totali accumulati, per tutte le istanze di Gestione API distribuite dalla società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure, durante i quali il Servizio non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile per una determinata istanza di Gestione API qualora tutti i tentativi continui di eseguire operazioni tramite il Proxy per tutto il minuto diano un Codice di Errore o non restituiscano un Codice di Riuscita entro cinque minuti.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:



$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**Credito di Servizio per distribuzioni nei Livelli Base, Standard e Premium su scala in una singola area:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

**Credito di Servizio per le distribuzioni di Livello Premium su scala in due o più aree:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,95%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Assistenza per le App

**Definizioni Aggiuntive:**

**“App”** indica un’App delle API, un’App di Logica, un’App Web o un’App per Dispositivi Mobili distribuita dalla Società all’interno del Servizio App, ad esclusione delle App Web presenti nei livelli Gratuito e Condiviso.

**“Minuti di Distribuzione”** indica il numero totale di minuti di attività di una determinata App in Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione. I Minuti di Distribuzione vengono calcolati dal momento in cui l’App viene creata o la Società intraprende un’azione che dà inizio all’attività dell’App fino al momento in cui la Società si attiva per interrompere o eliminare l’App.

**“Quantità Massima di Minuti Disponibili”** indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione per tutte le App distribuite dalla Società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**Tempo di Inattività:** indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione accumulati, per tutte le App distribuite dalla Società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure, durante i quali l’App non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile per una determinata App quando non esiste connessione tra l’App e il gateway Internet di Microsoft.

**Percentuale del Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale del Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale del Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,95%	10%
< 99%	25%

**Condizioni Aggiuntive:** i Crediti di Servizio sono applicabili solo ai corrispettivi attribuibili all’utilizzo delle App Web o App per Dispositivi Mobili e non ai corrispettivi attribuibili ad altri tipi di app disponibili tramite l’Assistenza per le App, i quali non sono coperti dal presente Contratto di Servizio.

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Application Gateway

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Servizio Cloud del Gateway Applicativo”** indica una raccolta di una o più istanze del Gateway Applicativo configurate per eseguire servizi di bilanciamento del carico HTTP.

**“Quantità Massima di Minuti Disponibili”** indica il numero totale di minuti accumulati nel corso di un mese di fatturazione durante il quale un Servizio Cloud del Gateway Applicativo, comprendente due o più istanze medie o più grandi del Gateway Applicativo, è stato distribuito in una sottoscrizione di Microsoft Azure.

**Tempo di Inattività:** indica la Quantità Massima di Minuti Disponibili, accumulati nel corso di un mese di fatturazione per un determinato Servizio Cloud del Gateway Applicativo, durante i quali il Servizio Cloud del Gateway Applicativo non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile qualora tutti i tentativi di connessione al Servizio Cloud Application Gateway effettuati nel corso di tale minuto falliscano.

[Sommar](#)[Introduzione](#)[Condizioni Generali](#)[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)[Appendice](#)

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Application Insights (Contratto di Servizio per la Disponibilità delle Query)

**Definizioni Aggiuntive:**

“**Risorsa Application Insights**” indica il contenitore in Application Insights che raccoglie, elabora e archivia i dati relativi a una singola chiave di strumentazione.

“**Quantità Massima di Minuti Disponibili**” indica il numero totale di minuti di distribuzione di una determinata Risorsa Application Insights da parte delle Società in un periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

La “**Percentuale Mensile di Disponibilità delle Query**” per una determinata Risorsa di Application Insights corrisponde alla Quantità Massima di Minuti Disponibili meno il Tempo di Inattività diviso per la Quantità Massima di Minuti Disponibili moltiplicata per 100.

“**Tempo di Inattività**” indica la quantità totale di minuti all’interno della Quantità Massima di Minuti Disponibili durante i quali i dati di una Risorsa di Application Insights non sono disponibili. Un minuto è considerato non disponibile per una determinata Risorsa di Application Insights qualora nel minuto nessuna operazione HTTP abbia restituito un Codice di Riuscita.

**Percentuale Mensile di Disponibilità delle Query:** la Percentuale Mensile di Disponibilità delle Query viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**Livelli di Servizio e Crediti di Servizio:**

Percentuale Mensile di Disponibilità delle Query	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Servizio Automazione: Configurazione dello Stato Desiderato (Desired State Configuration o “DSC”)

**Definizioni Aggiuntive:**

“**Minuti di Distribuzione**” indica il numero totale di minuti di distribuzione di un determinato account di Automazione in Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

“**Servizio Agente DSC**” indica il componente del Servizio Automazione che ha la responsabilità di ricevere dai nodi DSC le richieste pull, di registrazione e di segnalazione e di rispondere ad esse.

“**Quantità Massima di Minuti Disponibili**” indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione per tutti gli account di Automazione distribuiti dalla Società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**Tempo di Inattività:** La quantità totale di Minuti di Distribuzione accumulati, per tutti processi distribuiti dalla Società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure, durante i quali il Servizio Agente DSC non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile per un determinato account di Automazione qualora tutte le continue richieste pull, di registrazione e di segnalazione provenienti dai nodi DSC associati all’account di Automazione ed effettuate al Servizio Agente DSC per l’intero minuto restituiscano un Codice di Errore o non diano un Codice di Riuscita entro cinque minuti.

**Percentuale del Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale del Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

[Sommar](#)io



[Introduzione](#)



[Condizioni Generali](#)



[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)



[Appendice](#)

**Credito di Servizio:**

Percentuale del Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Servizio Automazione: Automazione dei Processi

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Processi Ritardati”** indica il numero totale di Processi, per una determinata sottoscrizione di Microsoft Azure, che non sono stati avviati entro trenta (30) minuti dalla relativa Ora di Inizio Pianificata.

**“Processo”** indica l’esecuzione di un Runbook.

**“Ora di Inizio Pianificata”** indica l’ora in cui è pianificato l’inizio dell’esecuzione di un Processo.

**“Runbook”** indica una serie di azioni da eseguire in Microsoft Azure specificate dalla società.

**“Processi Totali”** indica il numero complessivo di Processi di cui è programmata l’esecuzione nel corso di un determinato mese di fatturazione per un periodo di sottoscrizione specifico di Microsoft Azure.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la “Percentuale di Tempo di Attività Mensile” viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Totale Processi} - \text{Processi Ritardati}}{\text{Totale Processi}} \times 100$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Azure Advanced Threat Protection

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Tempo di Inattività”** indica qualsiasi periodo di tempo durante il quale l’amministratore non è in grado di accedere al portale Azure ATP.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Minuti Utenti} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Minuti Utenti}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è calcolato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Servizio Azure Bot

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Canale Premium del Servizio Azure Bot”** indica un canale Bot Framework della categoria premium.

**“Bot”** indica l’applicazione conversazionale per Internet dello sviluppatore che è registrata con il Servizio Azure Bot ed è configurata per l’invio e la ricezione di messaggi da esso.

**“Bot Framework”** indica una piattaforma per la compilazione, la connessione, il test e la distribuzione di bot potenti e intelligenti.

[Sommar](#)[Introduzione](#)[Condizioni Generali](#)[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)[Appendice](#)

“**Client**” indica il componente di un Bot che interagisce con l’utente finale.

“**Endpoint API dei Canali Premium**” indica un endpoint API REST di Bot Framework per i Canali Premium del Servizio Azure Bot

“**Richieste API Totali**” indica il numero totale di richieste effettuate dal Bot o dal Client all’Endpoint API del Canale Premium in un periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

“**Richieste API Non Riuscite**” indica il numero totale di richieste all’interno delle Richieste API Totali che restituiscono un codice errore o non danno una risposta entro 2 minuti.

La “**Percentuale di Tempo di Attività Mensile**” corrisponde alle Richieste API Totali meno le Richieste API Non Riuscite diviso per le Richieste API Totali moltiplicato per 100.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Richieste API Totali} - \text{Richieste API Non Riuscite}}{\text{Richieste API Totali}} \times 100$$

I seguenti Livelli di Servizio e Crediti di Servizio sono applicabili all’utilizzo da parte della Società dei Canali Premium del Servizio Azure Bot.

**Livelli di Servizio e Crediti di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Istanze di contenitore di Azure

**Definizioni Aggiuntive:**

La “**Connettività**” indica un traffico di rete bidirezionale tra il Gruppo di Contenitori e gli altri indirizzi IP che utilizzano i protocolli di rete TCP o UDP nei quali il Gruppo di Contenitori è configurato per il traffico autorizzato.

“**Gruppo di Contenitori**” indica una raccolta di contenitori contigui che condivide lo stesso ciclo di vita e le stesse risorse di rete.

“**Quantità Massima di Minuti Disponibili**” indica il numero totale di minuti di distribuzione di un determinato Gruppo di Contenitori da parte della Società nel corso di un mese di fatturazione in un periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure. La Quantità Massima di Minuti Disponibili viene calcolata dal momento in cui la Società intraprende un’azione che dà inizio a un determinato Gruppo di Contenitori fino al momento in cui la Società si attiva per interrompere o eliminare un determinato Gruppo di Contenitori.

“**Tempo di Inattività**” indica la quantità totale di minuti all’interno della Quantità Massima di Minuti Disponibili che non hanno Connettività.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

I seguenti Livelli di Servizio e Crediti di Servizio sono applicabili all’utilizzo, da parte della Società, delle Istanze di contenitore di Azure:

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Azure Cosmos DB

**Definizioni Aggiuntive:**

“**Contenitore**” indica un contenitore di elementi di dati e un’unità di scala per transazioni e query.

“**RU Utilizzate**” indica la somma di Unità Richieste utilizzate da tutte le richieste che vengono elaborate dal Contenitore Azure Cosmos DB in un determinato secondo.

“**Account Database**” indica la risorsa di livello superiore del modello di risorse Azure Cosmos DB. Un Account del Database Azure Cosmos DB contiene uno o più database.

“**Richieste Non Riuscite**” indica le richieste all’interno delle Richieste Totali che restituiscono un Codice di Errore oppure che non riescono a restituire un Codice di Riuscita entro i limiti superiori massimi documentati nella tabella che segue.

[Sommar](#)io



[Introduzione](#)



[Condizioni Generali](#)



[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)



[Appendice](#)

**“Richieste di Lettura Non Riuscite”** indica le richieste all’interno delle Richieste di Lettura Totali che restituiscono un Codice Errore oppure che non riescono a restituire un Codice di Riuscita entro i limiti superiori massimi documentati nella tabella che segue.

Operazione	Limite Superiore Massimo della Latenza di Elaborazione
Tutte le operazioni di configurazione dell’Account Database	2 Minuti
Aggiunta di una nuova Area	60 Minuti
Failover Manuale	5 Minuti
Operazioni Risorse	5 Secondi
Operazioni Multimediali	60 Secondi

**“RU di cui è stato eseguito il Provisioning”** indica le Unità Richieste totali di cui è stato eseguito il Provisioning relative a un Contenitore Azure Cosmos DB specifico per un determinato secondo.

**“Richieste con Velocità Limitata”** indica le richieste che restituiscono un codice di stato 429 dal Contenitore Azure Cosmos DB, per mostrare che le RU Utilizzate hanno superato le RU di cui è stato eseguito il Provisioning relativamente a una partizione del Contenitore per un determinato secondo.

**“Unità Richiesta (Request Unit o “RU”)** indica una misura di velocità effettiva in Azure Cosmos DB.

**“Risorsa”** indica un insieme di persone giuridiche indirizzabili tramite un URI associate a un Account Database.

**“Richieste Riuscite”** indica le Richieste Totali meno le Richieste Non Riuscite.

**“Richieste di Lettura Totali”** indica l’insieme di tutte le richieste di lettura, incluse le Richieste con Velocità Limitata e tutte le Richieste Non Riuscite, di Risorse entro un intervallo di un’ora in una determinata sottoscrizione di Azure durante un mese di fatturazione.

**“Richieste Totali”** indica l’insieme di tutte le richieste, incluse le Richieste con Velocità Limitata e tutte le Richieste Non Riuscite, di Risorse entro un intervallo di un’ora in una determinata sottoscrizione di Azure durante un mese di fatturazione.

#### Contratto di Servizio relativo alla disponibilità

**“Frequenza di Esecuzioni con Errori di Lettura”** indica il numero totale di Richieste di Lettura Non Riuscite diviso per le Richieste di Lettura Totali in tutte le Risorse di una determinata sottoscrizione di Azure in uno specifico intervallo di un’ora. Qualora il numero di Richieste di Lettura Totali in uno specifico intervallo di un’ora sia zero, la Frequenza di Esecuzioni con Errori di Lettura relativa a tale intervallo sarà pari allo 0%.

**“Frequenza di Esecuzioni con Errori”** indica il numero totale di Richieste Non Riuscite diviso per le Richieste Totali in tutte le Risorse di una determinata sottoscrizione di Azure in uno specifico intervallo di un’ora. Qualora il numero di Richieste Totali in uno specifico intervallo di un’ora sia zero, la Frequenza di Esecuzioni con Errori relativa a tale intervallo sarà pari allo 0%.

**“Frequenza Media di Esecuzioni con Errori”** per un mese di fatturazione indica la somma delle Frequenze di Esecuzioni con Errori per ogni ora del mese di fatturazione divisa per il numero totale di ore del mese di fatturazione.

**“Frequenza Media di Esecuzioni con Errori di Lettura”** per un mese di fatturazione indica la somma delle Frequenze di Esecuzioni con Errori di Lettura per ogni ora del mese di fatturazione divisa per il numero totale di ore del mese di fatturazione.

**Percentuale Mensile di Disponibilità:** Per quanto riguarda il Servizio Azure Cosmos DB distribuito tramite gli Account Database nell’ambito di una singola area di Azure configurata in base a uno qualsiasi dei cinque Livelli di Coerenza o Account Database che interessano più aree, configurate in base a uno dei quattro Livelli di Coerenza meno rigidi, viene calcolata sottraendo dal 100% la Frequenza Media di Esecuzioni con Errori per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure in un mese di fatturazione. La Percentuale Mensile di Disponibilità è rappresentata dalla seguente formula:

$$100\% - \text{Frequenza Media di Esecuzioni con Errori}$$

#### Credito di Servizio:

Percentuale Mensile di Disponibilità	Credito di Servizio
< 99,99%	10%
< 99%	25%

**Percentuale Mensile di Disponibilità in Lettura:** per quanto riguarda il Servizio Azure Cosmos DB distribuito tramite l’Account Database configurato per interessare due o più aree multiple, è calcolata sottraendo dal 100% la Frequenza Media di Esecuzioni con Errori in Lettura per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure in un mese di fatturazione. La Percentuale Mensile di Disponibilità in Lettura è rappresentata dalla seguente formula:

$$100\% - \text{Frequenza Media di Esecuzioni con Errori di Lettura}$$



**Credito di Servizio:**

Percentuale Mensile di Disponibilità in Lettura	Credito di Servizio
< 99,999%	10%
< 99%	25%

**Percentuale Mensile di Disponibilità di Posizioni Scrivibili Multiple:** per quanto riguarda il Servizio Azure Cosmos DB distribuito tramite gli Account Database configurati per interessare più aree di Azure con posizioni scrivibili multiple, è calcolata sottraendo dal 100% la Frequenza Media di Esecuzioni con Errori per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure in un mese di fatturazione. La Percentuale Mensile di Disponibilità è rappresentata dalla seguente formula:

$$\% \text{ di Tempo di Attività Mensile} = 100\% - \text{Frequenza Media di Esecuzioni con Errori}$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale Mensile di Disponibilità di Posizioni Scrivibili Multiple	Credito di Servizio
< 99,999%	10%
< 99%	25%

**Contratto di Servizio per la Velocità Effettiva**

**“Richieste Non Riuscite di Velocità Effettiva”** indica le Richieste con Velocità Limitata che restituiscono un Codice Errore, prima che le RU Utilizzate abbiano superato le RU di cui è stato eseguito il Provisioning per una partizione del Contenitore per un determinato secondo.

**“Frequenza di Esecuzioni con Errori”** indica il numero totale di Richieste Non Riuscite di Velocità Effettiva diviso per le Richieste Totali in tutte le Risorse di una determinata sottoscrizione di Azure in uno specifico intervallo di un’ora. Qualora il numero di Richieste Totali in un dato intervallo di tempo di un’ora sia zero, la Percentuale di Errore relativa a tale intervallo sarà 0%.

**“Frequenza Media di Esecuzioni con Errori”** per un mese di fatturazione indica la somma delle Frequenze di Esecuzioni con Errori per ogni ora del mese di fatturazione divisa per il numero totale di ore del mese di fatturazione.

La **“Percentuale di Velocità Effettiva Mensile”** del Servizio Azure Cosmos DB è calcolata sottraendo dal 100% la Frequenza Media di Esecuzioni con Errori per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure in un mese di fatturazione. La Percentuale di Velocità Effettiva Mensile è rappresentata dalla seguente formula:

$$100\% - \text{Frequenza Media di Esecuzioni con Errori}$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Velocità Effettiva Mensile	Credito di Servizio
< 99,99%	10%
< 99%	25%

**Contratto di Servizio per la Coerenza**

**“K”** indica il numero di versioni di un determinato elemento di dati per il quale il testo orale è in ritardo rispetto al testo scritto.

**“T”** indica un determinato intervallo di tempo.

**“Livello di Coerenza”** indica il contesto di una particolare richiesta di lettura che supporta le garanzie di coerenza. Nella tabella che segue sono visualizzate le garanzie associate ai Livelli di Coerenza. I Livelli di Coerenza Sessione, Decadimento Ristretto, Prefisso Coerente e Finale sono tutti definiti “meno rigidi”.

Livello di Coerenza	Garanzie di Coerenza
Elevate	Linearizzabilità
Sessioni	Read Your Own Write (nell’ambito della scrittura) Monotonic Read Consistent Prefix
Bounded Staleness	Read Your Own Write (nell’ambito della scrittura) Monotonic Read (in un solo ambito) Consistent Prefix Staleness Bound < K,T
Consistent Prefix	Consistent Prefix
Eventual	Eventual

**“Frequenza di Violazione della Coerenza”** indica le Richieste Riuscite che potrebbero non essere consegnate quando le garanzie di coerenza definite per il Livello di Coerenza scelto vengono divise per le Richieste Totali in tutte le Risorse di una determinata sottoscrizione di Azure in uno specifico intervallo di un’ora. Qualora il numero di Richieste Totali in uno specifico intervallo di un’ora sia zero, la Frequenza di Violazione della Coerenza relativa a tale intervallo sarà pari a 0%.

[Sommar](#)

[Introduzione](#)

[Condizioni Generali](#)

[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)

[Appendice](#)



La “**Frequenza Media di Violazione della Coerenza**” per un mese di fatturazione indica la somma delle Frequenze di Violazione della Coerenza per ogni ora del mese di fatturazione divisa per il numero totale di ore del mese di fatturazione.

La “**Percentuale di Raggiungimento della Coerenza Mensile**” del Servizio Azure Cosmos DB è calcolata sottraendo dal 100% la Frequenza Media di Violazione della Coerenza per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure in un mese di fatturazione.

**Percentuale di Coerenza Mensile:** per il Servizio Azure Cosmos DB è calcolata sottraendo dal 100% la Frequenza Media di Violazioni della Coerenza per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure in un mese di fatturazione. La Percentuale di Velocità Effettiva Mensile è rappresentata dalla seguente formula:

$$100\% - \text{Frequenza Media di Violazione della Coerenza}$$

#### Credito di Servizio:

Percentuale di Raggiungimento della Coerenza	Credito di Servizio
< 99,99%	10%
< 99%	25%

#### Contratto di Servizio per la Latenza

“**Applicazione**” indica un’applicazione di Azure Cosmos DB distribuita all’interno di un’area locale di Azure con funzionalità di rete rapide abilitate e che utilizza l’SDK client di Azure Cosmos DB configurato con la connettività diretta TCP per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure in un mese di fatturazione.

“**N**” indica il numero di Richieste Riuscite per una determinata Applicazione che esegue le operazioni di lettura o scrittura di un elemento di dati con una dimensione del payload inferiore o uguale a 1 KB in un’ora specifica.

“**S**” indica l’insieme dei tempi di risposta delle Richieste Riuscite ordinato in base alla latenza e in senso crescente per una determinata Applicazione che esegue le operazioni di lettura o scrittura di un elemento di dati con una dimensione del payload inferiore o uguale a 1 KB in un’ora specifica.

“**Rango Ordinale**” indica il 99° percentile che utilizza il metodo dei ranghi più vicini rappresentato dalla seguente formula:

$$\text{Rango Ordinale} = \frac{99}{100} \times N$$

“**Latenza P99**” indica il valore in corrispondenza del Rango Ordinale di S.

“**Ore di Latenza Eccessive**” indica il numero totale di intervalli di un’ora durante i quali le Richieste Riuscite inviate da un’Applicazione hanno restituito una Latenza P99 maggiore o uguale a 10 ms per le operazioni di lettura o di scrittura dell’elemento di dati. Qualora il numero di Richieste Riuscite in uno specifico intervallo di un’ora sia zero, le Ore di Latenza Eccessive relative a tale intervallo saranno 0.

“**Frequenza Media di Latenza Eccessiva**” per un mese di fatturazione indica la somma delle Ore di Latenza Eccessive divisa per il numero totale di ore del mese di fatturazione.

La “**Percentuale di Raggiungimento della Latenza P99 Mensile**” per una determinata Applicazione di Azure Cosmos DB distribuita tramite gli Account Database nell’ambito di una singola area di Azure configurata in base a uno qualsiasi dei cinque Livelli di Coerenza o Account Database che interessano più aree, configurate in base a uno dei quattro Livelli di Coerenza meno rigidi viene calcolata sottraendo dal 100% la Frequenza Media di Latenza Eccessiva per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure in un mese di fatturazione.

La Percentuale di Raggiungimento della Latenza P99 Mensile è rappresentata dalla seguente formula:

$$100\% - \text{Frequenza Media di Latenza Eccessiva}$$

#### Credito di Servizio:

Percentuale di Raggiungimento della Latenza P99 Mensile	Credito di Servizio
< 99,99%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Database di Azure per MySQL

#### Definizioni Aggiuntive:

“**Server**” indica qualsiasi server specifico del Database di Azure per MySQL.

“**Quantità Massima di Minuti Disponibili**” indica la quantità totale di minuti di distribuzione di un Server specifico da parte della Società in un periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

[Sommar](#)io



[Introduzione](#)



[Condizioni Generali](#)



[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)



[Appendice](#)

**“Tempo di Inattività”** indica la quantità totale di minuti all’interno della Quantità Massima di Minuti Disponibili durante i quali un Server non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile qualora tutti i tentativi continui da parte della Società di stabilire una connessione al Server restituiscono un Codice Errore.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**I seguenti Livelli di Servizio e Crediti di Servizio sono applicabili all'utilizzo, da parte della Società, del Database di Azure per MySQL:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,99%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Database di Azure per PostgreSQL

### Definizioni Aggiuntive:

**“Server”** indica qualsiasi server specifico del Database di Azure per PostgreSQL.

**“Quantità Massima di Minuti Disponibili”** indica la quantità totale di minuti di distribuzione di un Server specifico da parte della Società in un periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**“Tempo di Inattività”** indica la quantità totale di minuti all’interno della Quantità Massima di Minuti Disponibili durante i quali un Server non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile qualora tutti i tentativi continui da parte della Società di stabilire una connessione al Server restituiscono un Codice Errore.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**I seguenti Livelli di Servizio e Crediti di Servizio sono applicabili all'utilizzo, da parte della Società, del Database di Azure per PostgreSQL:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,99%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Protezione DDoS di Azure

### Definizioni Aggiuntive:

**“Quantità Massima di Minuti Disponibili”** indica la quantità totale di minuti per i quali viene attivato il Servizio di Protezione DDoS per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**“Tempo di Inattività”** indica la quantità totale di minuti all’interno della Quantità Massima di Minuti Disponibili durante i quali le risorse protette di Azure non sono disponibili. Un minuto è considerato non disponibile quando la Protezione DDoS non mitiga un attacco e di conseguenza le risorse di Azure sottostanti non rispettano le condizioni del relativo Contratto di Servizio.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**I seguenti Livelli di Servizio e Crediti di Servizio sono applicabili all'utilizzo, da parte della Società, della Protezione DDoS di Azure:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,99%	10%
< 99,95%	25%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## DNS di Azure

### Definizioni Aggiuntive:

**“Zona DNS”** indica una distribuzione del Servizio DNS di Azure contenente una zona DNS e set di record.

[Sommar](#)io



[Introduzione](#)



[Condizioni Generali](#)



[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)



[Appendice](#)

**“Minuti di Distribuzione”** indica il numero totale di minuti di distribuzione di una determinata Zona DNS in Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**“Quantità Massima di Minuti Disponibili”** indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione per tutte le Zone DNS distribuite dalla Società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**“Richiesta DNS Valida”** indica una richiesta DNS a un server dei nomi del Servizio DNS di Azure associato a una Zona DNS per un set di record corrispondente all'interno della Zona DNS.

**“Tempo di Inattività”** indica la Quantità Massima di Minuti Disponibili accumulati durante i quali la Zona DNS non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile per una determinata Zona DNS qualora non venga fornita entro due secondi una risposta DNS a una Richiesta DNS valida, a condizione che la Richiesta DNS valida venga posta a tutti i server dei nomi associati alla Zona DNS e per almeno 60 secondi consecutivi vengano effettuati continui tentativi.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** La Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

#### Credito di Servizio:

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 100%	10%
< 99,99%	25%
< 99,5%	100%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Firewall di Azure

#### Definizioni Aggiuntive:

**“Servizio Firewall di Azure”** indica un'istanza logica del firewall distribuita in una Rete Virtuale della società.

**“Quantità Massima di Minuti Disponibili”** indica la quantità totale di minuti accumulati in un mese di fatturazione durante i quali un Servizio Firewall di Azure è stato distribuito in un periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure.

**“Tempo di Inattività”** indica la Quantità Massima di Minuti Disponibili totali accumulati nel corso di un mese di fatturazione per un determinato Servizio Firewall di Azure durante i quali il Servizio Firewall di Azure non è disponibile. Un dato minuto è considerato non disponibile qualora tutti i tentativi di stabilire una connessione al Servizio Firewall di Azure durante tale minuto falliscano.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

#### Credito di Servizio:

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,95%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Funzioni di Azure

Per quanto riguarda le App Funzioni in esecuzione nei Piani di Servizio App, Microsoft garantisce che il calcolo di tali Funzioni sarà disponibile per il 99,95% del tempo. Nessun Contratto di Servizio sarà fornito per le App Funzioni in esecuzione nei Piani di Consumo.

#### Definizioni Aggiuntive:

**“Minuti di Distribuzione”** indica il numero totale di minuti in cui una determinata App Funzione può essere attivata nel corso di un mese di fatturazione. I Minuti di Distribuzione sono calcolati in base al tempo totale in cui il servizio è disponibile per attivare l'esecuzione di una funzione e non in base al numero potenziale di esecuzioni di Funzioni che potrebbero essere attivate in un determinato mese.

**“Quantità Massima di Minuti Disponibili”** indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione per tutte le App Funzioni distribuite dalla Società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**“App Funzione”** indica una singola Funzione distribuita in un Piano di Servizio App con un trigger associato.

[Sommar](#)io



[Introduzione](#)



[Condizioni Generali](#)



[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)



[Appendice](#)

“**Tempo di Inattività**” indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione accumulati, per tutte le App Funzione distribuite da una società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure, durante i quali l’App Funzione non è disponibile per l’attivazione. Un minuto è considerato non disponibile per una determinata App Funzione quando non esiste connessione tra il Piano di Servizio App che ospita l’App Funzione e il gateway Internet di Microsoft.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**Livelli di Servizio e Crediti di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,95%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Azure Lab Services

**Definizioni Aggiuntive:**

“**Macchina Virtuale Lab**” indica una qualsiasi macchina virtuale fornita all’interno di un lab in Azure Lab Services.

“**Connettività per le Macchine Virtuali Lab**” indica un traffico di rete bidirezionale tra la Macchina Virtuale Lab e gli altri indirizzi IP che utilizzano i protocolli di rete TCP o UDP nei quali la Macchina Virtuale Lab è configurata per il traffico autorizzato. Gli indirizzi IP possono essere indirizzi IP all’interno della stessa rete virtuale della Macchina Virtuale Lab o indirizzi IP instradabili, pubblici.

“**Minuti Mensili**” indica il numero totale di minuti nel corso di un determinato mese.

“**Tempo di Inattività**” indica i minuti totali accumulati che fanno parte dei Minuti Mensili senza Connettività per le Macchine Virtuali Lab.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** La Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Minuti Mensili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Minuti Mensili}} \times 100$$

**I Livelli di Servizio e i Crediti di Servizio sono applicabili all’utilizzo, da parte della Società, di Azure Lab Services:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Azure Load Balancer

**Definizioni Aggiuntive:**

“**Endpoint con Carico Bilanciato**” indica un indirizzo IP e la relativa definizione di porta di trasporto IP.

“**Macchina Virtuale Integre**” indica una Macchina Virtuale che restituisce un Codice di Riuscita relativamente al probe di integrità inviato da Azure Load Balancer Standard. La Macchina Virtuale dovrà disporre di regole del Gruppo di Sicurezza di Rete che permettano la comunicazione con la porta con carico bilanciato.

“**Connettività**” indica un traffico di rete bidirezionale su protocolli di trasporto IP supportati, che può essere inviato e ricevuto tramite un qualsiasi indirizzo IP configurato per consentire il traffico.

“**Quantità Massima di Minuti Disponibili**” indica il numero totale di minuti di distribuzione di uno specifico Azure Load Balancer Standard (che serve due o più Macchine Virtuali Integre) da parte della Società in un periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

“**Tempo di Inattività**” indica la quantità totale di minuti all’interno della Quantità Massima di Minuti Disponibili durante i quali il servizio Azure Load Balancer Standard specifico non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile nel caso in cui tutte le Macchine Virtuali Integre non abbiano Connettività tramite l’Endpoint con Carico Bilanciato. Il Tempo di Inattività non include minuti derivanti dall’esaurimento delle porte SNAT.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

[Sommar](#)io



[Introduzione](#)



[Condizioni Generali](#)



[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)



[Appendice](#)

**I seguenti Livelli di Servizio e Crediti di Servizio sono applicabili all'utilizzo, da parte della Società, di Azure Load Balancer:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,99%	10%
< 99,9%	25%

**Eccezioni del Livello di Servizio:** Load Balancer Basic non è disciplinato dal presente Contratto di Servizio.

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## API delle Mappe di Azure

**Definizioni Aggiuntive:**

**"Tentativi di Transazione Totali"** indica il numero complessivo di richieste API effettuate dalla Società per una specifica API di Mappe di Azure nel corso di un mese di fatturazione per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure. I Tentativi di Transazione Totali non includono le richieste API che restituiscono un Codice Errore e che vengono ripetute di continuo nei cinque minuti successivi alla ricezione del primo Codice Errore.

**"Transazioni Non Riuscite"** indica l'insieme di tutte le richieste incluse nei Tentativi di Transazione Totali che restituiscono un Codice Errore o che, al contrario, non restituiscono un Codice di Successo entro 60 secondi dalla ricezione da parte del Servizio.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Tentativi di Transazione Totali} - \text{Transazioni Non Riuscite}}{\text{Tentativi di Transazione Totali}} \times 100$$

**I seguenti Livelli di Servizio e Crediti di Servizio sono applicabili all'utilizzo, da parte della Società, dell'API di Mappe di Azure:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Monitoraggio di Azure

**Definizioni Aggiuntive:**

**"Gruppo di Azioni"** indica una raccolta di azioni, distribuite da una Società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure, che definisce i metodi preferiti di consegna delle notifiche.

**"Minuti di Distribuzione"** indica il numero totale di minuti di distribuzione di un determinato Gruppo di Azioni da parte della Società nel periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**"Quantità Massima di Minuti Disponibili"** indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione per tutti i Gruppi di Azioni distribuiti dalla Società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**Tempo di Inattività:** indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione accumulati, di tutti i Gruppi di Azioni, durante i quali il Gruppo di Azioni non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile per un determinato Gruppo di Azioni qualora tutti i tentativi continui di inviare avvisi o di eseguire operazioni di gestione delle registrazioni relativamente al Gruppo di Azioni per l'intero minuto restituiscano un Codice Errore o non diano un Codice di Riuscita entro cinque minuti.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** corrisponde alla Quantità Massima di Minuti Disponibili meno il Tempo di Inattività diviso per la Quantità Massima di Minuti Disponibili nel corso di un mese di fatturazione per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure. La Percentuale di Tempo di Attività Mensile è rappresentata dalla seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**Livelli di Servizio e Crediti di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Indica anche Log Analytics e Application Insights.

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

[Sommar](#)



[Introduzione](#)



[Condizioni Generali](#)



[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)



[Appendice](#)

## Avvisi di Monitoraggio di Azure

### Definizioni Aggiuntive:

“**Regola di Avviso**” indica una raccolta di criteri di segnalazione utilizzati per generare avvisi con i dati degli eventi di monitoraggio già disponibili al Servizio di Avvisi per l’analisi.

“**Quantità Massima di Minuti Disponibili**” indica la quantità totale di minuti di distribuzione delle Regole di Avviso da parte della Società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

“**Tempo di Inattività**” indica la quantità totale di minuti all’interno della Quantità Massima di Minuti Disponibili durante i quali la Regola di Avviso non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile per una determinata Regola di Avviso qualora tutti i tentativi continui di analizzare i segnali di telemetria delle risorse definite nella Regola di Avviso per l’intero minuto restituiscano un Codice Errore o non diano un Codice di Riuscita entro cinque minuti dall’ora di inizio della Regola di Avviso pianificata.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**I seguenti Livelli di Servizio e Crediti di Servizio sono applicabili all'utilizzo, da parte della Società, di Avvisi di Monitoraggio di Azure:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Recapito di Notifiche di Monitoraggio di Azure

### Definizioni Aggiuntive:

“**Gruppo di Azioni**” indica una raccolta di azioni che definisce i metodi preferiti di consegna delle notifiche.

“**Quantità Massima di Minuti Disponibili**” indica la quantità totale di minuti di distribuzione dei Gruppi di Azioni da parte della Società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

“**Tempo di Inattività**” indica la quantità totale di minuti all’interno della Quantità Massima di Minuti Disponibili durante i quali il Gruppo di Azioni non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile per un determinato Gruppo di Azioni qualora tutti i tentativi continui di inviare avvisi o di eseguire operazioni di gestione delle registrazioni relativamente al Gruppo di Azioni per l’intero minuto restituiscano un Codice Errore o non diano un Codice di Riuscita entro cinque minuti.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**I Livelli di Servizio e i Crediti di Servizio sono applicabili all'utilizzo, da parte della Società, del Recapito di Notifiche di Monitoraggio di Azure:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Centro Sicurezza di Azure

### Definizioni Aggiuntive:

“**Nodo Protetto**” indica una risorsa di Microsoft Azure, conteggiata come nodo ai fini della fatturazione, che viene configurata per il Livello Standard del Centro Sicurezza di Azure

“**Monitoraggio della Sicurezza**” indica la valutazione di un Nodo Protetto da cui derivano accertamenti potenziali, quali lo stato di integrità della sicurezza, consigli e avvisi di protezione, esposti nel Centro Sicurezza di Azure.

“**Quantità Massima di Minuti Disponibili**” indica il numero totale di minuti di distribuzione e di configurazione di un Nodo Protetto per il Monitoraggio della Sicurezza nel corso di un mese di fatturazione.

“**Tempo di Inattività**” indica la quantità totale di minuti accumulati nel corso di un mese di fatturazione per i quali non sono disponibili i dati del Monitoraggio della Sicurezza di un determinato Nodo Protetto. Un minuto è considerato non disponibile per un determinato Nodo Protetto

[Sommar](#)



[Introduzione](#)



[Condizioni Generali](#)



[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)



[Appendice](#)

qualora tutti i tentativi continui di recuperare i dati del Monitoraggio della Sicurezza per l'intero minuto restituiscano un Codice Errore o non diano un Codice di Riuscita entro due minuti.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Rete WAN Virtuale di Azure

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Quantità Massima di Minuti Disponibili”** indica la quantità totale di minuti accumulati in un mese di fatturazione durante i quali una determinato Rete WAN Virtuale di Azure è stata distribuita in un periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure.

**“Tempo di Inattività”** indica la Quantità Massima di Minuti Disponibili totali accumulati durante i quali una Rete WAN Virtuale di Azure non è disponibile. Un dato minuto è considerato non disponibile qualora tutti i tentativi di stabilire una connessione alla Rete WAN Virtuale di Azure durante tale minuto falliscano.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,95%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Servizio Batch

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Frequenza Media Esecuzioni con Errori”** per un mese di fatturazione indica la somma delle Frequenze Errori per ogni ora del mese di fatturazione divisa per il numero totale di ore del mese di fatturazione.

**“Frequenza di Esecuzioni con Errori”** indica il numero totale di Richieste Non Riuscite diviso per le Richieste Totali in un determinato intervallo di tempo di un'ora. Qualora il numero di Richieste Totali in un dato intervallo di tempo di un'ora sia zero, la Frequenza di Esecuzioni con Errori relativa a tale intervallo sarà 0%.

**“Richieste Escluse”** indica richieste che restituiscono un codice di stato HTTP 4xx che non sia il codice di stato HTTP 408.

**“Richieste Non Riuscite”** indica l'insieme di tutte le richieste all'interno delle Richieste Totali che restituiscono un Codice di Errore o un codice di stato HTTP 408 oppure che non riescono a restituire un Codice di Riuscita entro 5 secondi.

**“Richieste Totali”** indica il numero totale di richieste API REST autenticate, che non siano Richieste Escluse, di eseguire operazioni in risposta a tentativi di utilizzo degli account Batch entro un intervallo di un'ora in una data sottoscrizione di Azure durante un mese di fatturazione.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** per il Servizio Batch è calcolata sottraendo dal 100% la Frequenza Media di Esecuzioni con Errori per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure in un mese di fatturazione. La “Frequenza Media di Esecuzioni con Errori” di un mese di fatturazione indica la somma delle Frequenze di Esecuzioni con Errori per ogni ora del mese di fatturazione diviso per il numero totale di ore del mese di fatturazione. La Percentuale di Tempo di Attività Mensile è rappresentata dalla seguente formula:

$$\% \text{ di Tempo di Attività Mensile} = 100\% - \text{Frequenza Media di Esecuzioni con Errori}$$

[Sommar](#)



[Introduzione](#)



[Condizioni Generali](#)



[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)



[Appendice](#)



**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Servizio Backup

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Backup”** indica il processo di duplicazione dei dati di un computer da un server registrato a un Insieme di Credenziali di Backup.

**“Backup Agent”** indica il software installato su un server registrato che consente al server registrato di eseguire il Backup o il Ripristino di uno o più Elementi Protetti.

**“Insieme di Credenziali di Backup”** indica un contenitore nel quale la società potrà registrare uno o più Elementi Protetti per il Backup.

**“Minuti di Distribuzione”** indica il numero totale di minuti durante i quali è stato pianificato il Backup di un Elemento Protetto in un Insieme di Credenziali di Backup.

**“Errore”** indica che né il Backup Agent né il Servizio riescono a completare un’operazione di Backup o Ripristino configurata in modo appropriato poiché il Servizio Backup non è disponibile.

**“Quantità Massima di Minuti Disponibili”** indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione per tutti gli Elementi Protetti per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**“Elemento Protetto”** indica una raccolta di dati, ad esempio volume, database o macchina virtuale pianificata per il Backup nel Servizio Backup, affinché venga enumerata come Elemento Protetto nella scheda Elementi Protetti della sezione Servizi di Ripristino del Portale di Gestione di Azure.

**“Ripristino”** indica il processo di ripristino dei dati di un computer da un Insieme di Credenziali di Backup a un server registrato.

**Tempo di Inattività:** quantità totale di Minuti di Distribuzione accumulati, per tutti gli Elementi Protetti pianificati per il Backup da parte della società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure, durante i quali il Servizio Backup non è disponibile per l’Elemento Protetto. Il Servizio Backup è considerato non disponibile per un determinato Elemento Protetto a partire dal primo mancato Backup o Ripristino fino all’avvio di un Backup o Ripristino di un Elemento Protetto che verrà completato, purché i successivi tentativi vengano eseguiti con una frequenza non inferiore a trenta minuti.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Servizi BizTalk

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Ambiente dei Servizi BizTalk”** indica una distribuzione dei Servizi BizTalk creata dalla società e rappresentata nel Portale di Gestione alla quale la società potrà inviare richieste di messaggi di runtime.

**“Minuti di Distribuzione”** indica il numero totale di minuti di distribuzione di un determinato Ambiente dei Servizi BizTalk in Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**“Quantità Massima di Minuti Disponibili”** indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione per tutti gli Ambienti dei Servizi BizTalk distribuiti dalla società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**“Account per l’Archiviazione dei Dati di Monitoraggio”** indica l’account Archiviazione di Azure utilizzato dai Servizi BizTalk per archiviare i dati di monitoraggio relativi all’erogazione dei Servizi BizTalk.

**Tempo di Inattività:** quantità totale di Minuti di Distribuzione accumulati, per tutti gli Ambienti dei Servizi BizTalk distribuiti dalla società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure, durante i quali l’Ambiente dei Servizi BizTalk non è disponibile. Un minuto è considerato

[Sommar](#)[Introduzione](#)[Condizioni Generali](#)[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)[Appendice](#)



non disponibile per un determinato Ambiente dei Servizi BizTalk quando non esiste connessione tra l'Ambiente dei Servizi BizTalk della società e il gateway Internet di Microsoft.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la "Percentuale di Tempo di Attività Mensile" viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

**Eccezioni del Livello di Servizio:** i Livelli di Servizio e i Crediti di Servizio sono applicabili all'utilizzo da parte della società dei livelli Basic, Standard e Premium dei Servizi BizTalk. Il livello Developer dei Servizi BizTalk di Microsoft Azure non è disciplinato dal presente Contratto di Servizio.

**Condizioni Aggiuntive:** quando la società propone un reclamo, dovrà verificare che nell'Account per l'Archiviazione dei Dati di Monitoraggio siano conservati dati di monitoraggio completi e che tali dati siano messi a disposizione di Microsoft.

[Sommaro](#) / [Definizioni](#)

## Servizi Cache

**Definizioni Aggiuntive:**

**"Cache"** indica una distribuzione del Servizio Cache creata dalla società, affinché gli Endpoint della Cache siano enumerati nella scheda Cache nel Portale di Gestione.

**"Endpoint della Cache"** indica gli endpoint tramite i quali è possibile accedere a una Cache.

**"Minuti di Distribuzione"** indica il numero totale di minuti di distribuzione di una determinata Cache in Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**"Quantità Massima di Minuti Disponibili"** indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione per tutte le Cache distribuite dalla società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**Tempo di Inattività:** quantità totale di Minuti di Distribuzione accumulati, per tutte le Cache distribuite dalla società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure, durante i quali la Cache non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile per una determinata Cache quando non esiste connessione per tutta la durata del minuto tra uno o più Endpoint della Cache associati alla Cache e al gateway Internet di Microsoft.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la "Percentuale di Tempo di Attività Mensile" viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

**Eccezioni del Livello di Servizio:** i Livelli di Servizio e i Crediti di Servizio sono applicabili all'utilizzo da parte della società del Servizio Cache, che include il Servizio Cache Gestita di Azure o il livello Standard del Servizio Cache Redis di Azure. Il livello Basic del Servizio Cache Redis di Azure non è disciplinato dal presente Contratto di Servizio.

[Sommaro](#) / [Definizioni](#)

## Servizio CDN

**Tempo di Inattività** Per valutare il Tempo di Inattività, Microsoft prenderà visione dei dati servendosi di un qualsiasi sistema di misurazione indipendente ragionevole sotto il profilo commerciale utilizzato dalla società.

[Sommaro](#)



[Introduzione](#)



[Condizioni Generali](#)



[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)



[Appendice](#)

La società dovrà selezionare dall'elenco degli agenti standard del sistema di misurazione un insieme di agenti che sono a livello generale disponibili e che rappresentano almeno cinque diverse posizioni geografiche nelle principali aree metropolitane mondiali, ad esclusione della Repubblica Popolare Cinese.

I test dei Sistemi di Misurazione (la cui frequenza è di almeno un test all'ora per agente) saranno configurati per svolgere un'operazione HTTP GET in base al modello che segue:

1. Un file di test verrà posizionato nell'origine della società (ad esempio, l'account Archiviazione di Azure).
2. L'operazione GET recupererà il file tramite il Servizio CDN, utilizzando il nome host del nome di dominio Microsoft Azure appropriato per richiedere l'oggetto.
3. Il file del test soddisferà i seguenti criteri:
  - i. L'oggetto del test consentirà la memorizzazione nella cache includendo in modo esplicito le intestazioni "Cache-control: public" o evitando di includere l'intestazione "Cache-Control: private".
  - ii. L'oggetto del test sarà un file di dimensioni comprese tra 50 KB e 1 MB.
  - iii. I dati non elaborati verranno rimossi per eliminare qualsiasi misurazione proveniente da un agente che sperimenta problemi tecnici durante il periodo di misurazione.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la percentuale di transazioni HTTP durante le quali il CDN risponde alle richieste client ed eroga il contenuto sollecitato senza errori. La Percentuale di Tempo di Attività Mensile del Servizio CDN viene calcolata tenendo conto del numero di volte che l'oggetto viene erogato diviso per il numero totale di richieste (dopo la rimozione dei dati errati).

#### Credito di Servizio:

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99,5%	25%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Servizi Cloud

#### Definizioni Aggiuntive:

**"Servizi Cloud"** indica un insieme di risorse di calcolo utilizzate per i Ruoli Web e di Lavoro.

La **"Connettività per le Istanze del Ruolo"** indica un traffico di rete bidirezionale tra l'istanza del ruolo e gli altri indirizzi IP che utilizzano i protocolli di rete TCP o UDP nei quali l'istanza del ruolo è configurata per il traffico autorizzato. Gli indirizzi IP possono essere indirizzi IP nello stesso Servizio Cloud della macchina virtuale, indirizzi IP all'interno della stessa rete virtuale della macchina virtuale o indirizzi IP instradabili, pubblici.

**"Quantità Massima di Minuti Disponibili"** indica la quantità totale di minuti accumulati nel corso di un mese di fatturazione per tutti i ruoli visibili in Internet che hanno due o più istanze distribuite in Domini di Aggiornamento diversi. La Quantità Massima di Minuti Disponibili viene calcolata dal momento in cui la Società intraprende un'azione che dà inizio alla distribuzione del Tenant e all'avvio dei ruoli associati fino al momento in cui la Società si attiva per interrompere o eliminare il Tenant.

**"Tenant"** indica uno o più ruoli, ciascuno dei quali consistente di una o più istanze del ruolo distribuite in un pacchetto singolo.

**"Dominio di Aggiornamento"** indica un insieme di istanze di Microsoft Azure alle quali vengono applicati contemporaneamente aggiornamenti della piattaforma.

**"Ruolo Web"** indica un componente dei Servizi Cloud eseguito nell'ambiente di esecuzione di Azure che viene personalizzato per la programmazione delle applicazioni per il Web supportata da IIS e ASP.NET.

**"Ruolo di Lavoro"** indica un componente dei Servizi Cloud eseguito nell'ambiente di esecuzione di Azure che serve allo sviluppo generalizzato e potrà fornire l'elaborazione in background per un Ruolo Web.

**Tempo di Inattività:** indica i minuti totali accumulati appartenenti alla Quantità Massima di Minuti Disponibili che non hanno Connettività per le Istanze del Ruolo.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile è rappresentata dalla seguente formula:

$$\% \text{ Tempo di Attività Mensile} = \frac{(\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività})}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

[Sommar](#)io



[Introduzione](#)



[Condizioni Generali](#)



[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)



[Appendice](#)

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,95%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Registro di Sistema del Contenitore

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Registro di Sistema Gestito”** indica qualsiasi istanza di un Registro di Sistema del Contenitore Base, Standard o Premium.

**“Endpoint del Registro di Sistema”** indica il nome host tramite il quale i client possono accedere a un determinato Registro di Sistema Gestito ed eseguire operazioni correlate al Registro di Sistema del Contenitore.

**“Transazioni del Registro di Sistema”** indica l’insieme di richieste di transazione inviate dal client all’Endpoint del Registro di Sistema.

**“Quantità Massima di Minuti Disponibili”** indica il numero totale di minuti di distribuzione di un determinato Registro Contenitori Gestito da parte della Società nel corso di un mese di fatturazione in un periodo di sottoscrizione di Microsoft.

**“Tempo di Inattività”** indica la quantità totale di minuti all’interno della Quantità Massima di Minuti Disponibili durante i quali il Registro di Sistema Gestito non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile nel caso in cui tutti i continui tentativi di inviare Transazioni del Registro di Sistema ricevano un Codice Errore o non restituiscano una risposta nel Tempo di Elaborazione Massimo riportato nella tabella che segue.

Tipi di Transazioni	Tempo Massimo di Elaborazione
Elenco (Repository, Manifesti, Tag)	8 Minuti
Altre	1 Minuto

La **“Percentuale del Tempo di Attività Mensile”** per il Registro Contenitori Gestito è calcolata in base alla seguente formula:

$$\% \text{ Tempo di Attività Mensile} = \frac{(\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività})}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Catalogo Dati

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Minuti di Distribuzione”** indica il numero totale di minuti per i quali è stato acquistato un Catalogo Dati nel corso di un mese di fatturazione.

**“Voci”** indica qualsiasi registrazione degli oggetti in catalogo nel Catalogo Dati, ad esempio tabella, vista, misura, cluster o report.

**“Quantità Massima di Minuti Disponibili”** indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione per il Catalogo Dati associato a un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**Tempo di Inattività:** indica la quantità totale di minuti di Distribuzione accumulati durante i quali il Catalogo Dati non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile per un determinato Catalogo Dati qualora tutti i tentativi degli amministratori di aggiungere o rimuovere utenti nel Catalogo Dati oppure tutti i tentativi degli utenti di eseguire le chiamate API al Catalogo Dati per la registrazione, la ricerca o l’eliminazione di Voci restituiscano un Codice di Errore o non diano una risposta entro cinque minuti.

**Percentuale del Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

[Sommar](#)io[Introduzione](#)[Condizioni Generali](#)[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)[Appendice](#)

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Data Factory – Esecuzioni Attività

**Definizioni Aggiuntive:**

“**Esecuzione Attività**” indica l’esecuzione o il tentativo di eseguire un’attività

“**Esecuzioni Attività Ritardate**” indica il numero complessivo di tentativi di Esecuzione Attività in cui l’avvio dell’esecuzione di un’attività non è riuscito nei quattro (4) minuti successivi all’orario programmato per l’esecuzione e in cui tutte le dipendenze richieste come prerequisito sono state soddisfatte.

“**Numero Complessivo di Esecuzioni Attività**” indica il numero complessivo di tentativi di Esecuzione Attività nel corso di un mese di fatturazione per un determinato periodo di Sottoscrizione di Microsoft Azure.

**Percentuale del Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale del Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Numero Complessivo di Esecuzioni Attività} - \text{Esecuzioni Attività Ritardate}}{\text{Numero Complessivo di Esecuzioni Attività}} \times 100$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale del Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Data Factory – Chiamate API

**Definizioni Aggiuntive:**

“**Richieste Escluse**” indica l’insieme di richieste che restituiscono un codice di stato HTTP 4xx che non sia un codice di stato HTTP 408.

“**Richieste non Riuscite**” indica l’insieme di tutte le richieste all’interno delle Richieste Totali che restituiscono un Codice Errore o un codice di stato HTTP 408 o che non restituiscono un Codice di Riuscita entro due minuti.

“**Risorse**” indica runtime di integrazione (inclusi Azure, SSIS e i Runtime di Integrazione self-hosted), trigger, pipeline, insiemi di dati e servizi collegati creati all’interno di una Data Factory.

“**Richieste Totali**” indica l’insieme di tutte le richieste, diverse dalle Richieste Escluse, di eseguire operazioni in risposta all’utilizzo di Risorse durante un mese di fatturazione per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** per le chiamate API effettuate ai Servizi Data Factory corrisponde alle Richieste Totali meno le Richieste Non Riuscite diviso per le Richieste Totali nel corso di un mese di fatturazione per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure. La Percentuale di Tempo di Attività Mensile è rappresentata dalla seguente formula:

$$\% \text{ Tempo di Attività Mensile} = \frac{(\text{Richieste Totali} - \text{Richieste Non Riuscite})}{\text{Richieste Totali}}$$

**Credito di Servizio:**

I seguenti Crediti di Servizio sono applicabili all’utilizzo delle chiamate API all’interno del Servizio Data Factory da parte della Società:

Percentuale del Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Data Lake Analytics

**Definizioni Aggiuntive:**

“**Operazioni Totali**” indica il numero totale di tentativi di operazioni autenticate in un intervallo di un’ora in tutti gli account Data Lake Analytics in un determinato periodo di sottoscrizione di Azure nel corso di un mese di fatturazione.

[Sommar](#)[Introduzione](#)[Condizioni Generali](#)[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)[Appendice](#)

**“Operazioni Non Riuscite”** indica l’insieme di tutte le operazioni all’interno delle Operazioni Totali che restituiscono un Codice di Errore o non riescono a restituire un Codice di Riuscita entro 5 minuti per quanto riguarda la creazione e l’eliminazione degli account ed entro 25 secondi per quanto riguarda tutte le altre operazioni, cui vanno aggiunti altri 2 secondi per MB per le operazioni con payload.

**“Frequenza di Esecuzioni con Errori”** indica il numero totale di Operazioni Non Riuscite diviso per le Operazioni Totali in un determinato intervallo di tempo di un’ora. Qualora il numero di Operazioni Totali in un intervallo di un’ora sia zero, la Frequenza di Esecuzioni con Errori relativa a tale intervallo sarà pari allo 0%.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$100\% - \text{Frequenza Media di Esecuzioni con Errori}$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Data Lake Store

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Operazioni Totali”** indica il numero totale di tentativi di operazioni autenticate in un intervallo di un’ora in tutti gli account Data Lake Store in un determinato periodo di sottoscrizione di Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**“Operazioni Non Riuscite”** indica l’insieme di tutte le operazioni all’interno delle Operazioni Totali che restituiscono un Codice di Errore o non riescono a restituire un Codice di Riuscita entro 5 minuti per quanto riguarda la creazione e l’eliminazione degli account, 2 secondi per file per le operazioni su più file, 2 secondi per MB per le operazioni di trasferimento di dati e 2 secondi per tutte le altre operazioni.

**“Frequenza di Esecuzioni con Errori”** indica il numero totale di Operazioni Non Riuscite diviso per le Operazioni Totali in un determinato intervallo di tempo di un’ora. Qualora il numero di Operazioni Totali in un intervallo di un’ora sia zero, la Frequenza di Esecuzioni con Errori relativa a tale intervallo è pari a 0%.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$100\% - \text{Frequenza Media di Esecuzioni con Errori}$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Griglia Eventi

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Quantità Massima di Minuti Disponibili”** indica il numero totale di minuti di distribuzione di una Griglia Eventi da parte della Società in un periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**“Tempo di Inattività”** indica la quantità totale di minuti all’interno della Quantità Massima di Minuti Disponibili per tutte le Griglie Eventi distribuite dalla Società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure, durante i quali la Griglia Eventi non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile per una determinata Griglia Eventi qualora tutte le richieste di pubblicare un messaggio restituiscano un Codice Errore o non diano un Codice di Riuscita entro un minuto.

**“Percentuale di Tempo di Attività Mensile”:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

[Sommar](#)



[Introduzione](#)



[Condizioni Generali](#)



[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)



[Appendice](#)

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,99%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## ExpressRoute

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Circuito Dedicato”** indica una rappresentazione logica della connettività offerta tramite il Servizio ExpressRoute tra i locali della Società e Microsoft Azure per mezzo di un provider di connettività ExpressRoute, nei casi in cui tale connettività non passi attraverso la rete Internet pubblica.

**“Quantità Massima di Minuti Disponibili”** indica il numero totale di minuti di collegamento di un Circuito Dedicato specifico a una o più Reti Virtuali in Microsoft Azure in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**“Rete Virtuale”** indica una rete privata virtuale che include una raccolta di indirizzi IP definiti dall’utente e di subnet che formano un limite di rete all’interno di Microsoft Azure.

**“Gateway VPN”** indica un gateway che facilita la connettività cross-premise tra una Rete Virtuale e una rete locale della società.

**“Tempo di Inattività”** indica la quantità totale di minuti accumulati nel corso di un mese di fatturazione per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure durante i quali il Circuito Dedicato non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile per un determinato Circuito Dedicato qualora tutti i tentativi della società di stabilire entro il minuto una connessione di livello IP al Gateway VPN associato alla Rete Virtuale falliscano per più di trenta secondi.

La **“Percentuale di Tempo di Attività Mensile”** viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**Credito di Servizio:** i seguenti Livelli di Servizio e Crediti di Servizio sono applicabili all’utilizzo da parte della Società di ciascun Circuito Dedicato all’interno del Servizio ExpressRoute.

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,95%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## App Funzione nel Piano di Consumo

**Definizioni Aggiuntive:**

**“App Funzione”** indica una raccolta di una o più funzioni distribuite con un trigger associato.

**“Esecuzioni Totali Attivate”** indica la quantità totale di tutte le esecuzioni dell’App Funzione attivate da parte della Società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**“Esecuzioni Non Disponibili”** indica il numero totale di esecuzioni non riuscite tra le Esecuzioni Totali Attivate. Un’esecuzione non riesce quando il registro della cronologia dell’App Funzione specifica non monitora alcuna attività cinque (5) minuti dopo l’avvenuta attivazione.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Esecuzioni Totali Attivate} - \text{Esecuzioni Non Disponibili}}{\text{Esecuzioni Totali Attivate}} \times 100$$

**I Livelli di Servizio e i Crediti di Servizio sono applicabili all’utilizzo, da parte della Società, dell’App Funzione nel Piano di Consumo:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,95%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)[Sommar](#)[Introduzione](#)[Condizioni Generali](#)[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)[Appendice](#)

## App Funzione nel Piano di Servizio

### Definizioni Aggiuntive:

“**Minuti di Distribuzione**” indica il numero totale di minuti in cui una determinata App Funzione può essere attivata nel corso di un mese di fatturazione. I Minuti di Distribuzione sono calcolati in base al tempo totale in cui il servizio è disponibile per attivare l’esecuzione di una funzione e non in base al numero potenziale di esecuzioni di funzioni che potrebbero essere attivate in un determinato mese.

“**Quantità Massima di Minuti Disponibili**” indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione per una determinata App Funzione distribuita dalla Società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

“**Tempo di Inattività**” indica la quantità totale di minuti all’interno della Quantità Massima di Minuti Disponibili durante i quali l’App Funzione non può essere attivata. Un minuto è considerato non disponibile per una determinata App Funzione quando non esiste connessione tra il Piano di Servizio App che ospita l’App Funzione e il gateway Internet di Microsoft.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** La Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

I Livelli di Servizio e i Crediti di Servizio sono applicabili all'utilizzo, da parte della Società, dell'App Funzione nel Piano di Servizio:

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,95%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## HDInsight

### Definizioni Aggiuntive:

“**Gateway Internet del Cluster**” indica un set di macchine virtuali all’interno di un Cluster HDInsight che usa un proxy per tutte le richieste di connettività al Cluster.

“**Minuti di Distribuzione**” indica il numero totale di minuti di distribuzione di un determinato Cluster HDInsight in Microsoft Azure.

“**Cluster HDInsight**” o “**Cluster**” indica una raccolta di macchine virtuali su cui viene eseguita una singola istanza del Servizio HDInsight.

“**Quantità Massima di Minuti Disponibili**” indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione per tutti i Cluster distribuiti dalla società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**Tempo di Inattività:** quantità totale di Minuti di Distribuzione accumulati quando il Servizio HDInsight non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile per un determinato Cluster qualora tutti i tentativi continui di stabilire una connessione al Gateway Internet del Cluster entro il minuto falliscano.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la “Percentuale di Tempo di Attività Mensile” viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

### Credito di Servizio:

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## HockeyApp

### Definizioni Aggiuntive:

“**Dashboard di HockeyApp**” indica l’interfaccia Web fornita agli sviluppatori per visualizzare e gestire le applicazioni che utilizzano il Servizio HockeyApp.

“**Quantità Massima di Minuti Disponibili**” indica il numero totale di minuti nel corso di un mese di fatturazione.

[Sommar](#)



[Introduzione](#)



[Condizioni Generali](#)



[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)



[Appendice](#)

**Tempo di Inattività:** indica la quantità totale di minuti accumulati nel corso di un mese di fatturazione durante i quali il Servizio HockeyApp non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile qualora, per l'intero minuto, tutte le continue richieste HTTP al Dashboard HockeyApp o all'API HockeyApp diano un Codice di Errore o non restituiscano una risposta. Per le finalità previste dall'API HockeyApp, i codici di risposta HTTP 408, 429, 500, 503 e 511 non sono considerati Codici di Errore.

**Percentuale del Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale del Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale del Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## IoT Central

**Definizioni Aggiuntive:**

**"Minuti di Distribuzione"** indica il numero totale di minuti di distribuzione di una specifica applicazione IoT Central in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**"Operazioni relative all'Identità del Dispositivo"** indica creare, leggere, aggiornare ed eliminare operazioni eseguite sui dispositivi di un'applicazione IoT Central.

**"Quantità Massima di Minuti Disponibili"** indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione per tutti le applicazioni IoT Central distribuite in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**"Messaggio"** indica contenuto inviato da un'applicazione IoT Central distribuita a un dispositivo registrato nell'applicazione IoT Central o ricevuto dall'applicazione IoT Central tramite un dispositivo registrato.

**Tempo di Inattività:** indica la Quantità Massima di Minuti Disponibili totali accumulati durante i quali IoT Central non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile per una determinata applicazione IoT Central qualora tutti i tentativi continui di inviare o ricevere Messaggi o di eseguire Operazioni relative all'Identità del Dispositivo sull'applicazione IoT Central per l'intero minuto restituiscano un Codice Errore o non diano un Codice di Riuscita entro cinque minuti.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## hub IoT

**Definizioni Aggiuntive:**

**"Minuti di Distribuzione"** indica il numero totale di minuti di distribuzione di un determinato hub IoT in Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**"Operazioni relative all'Identità del Dispositivo"** indica creare, leggere, aggiornare ed eliminare operazioni eseguite nel registro delle identità dei dispositivi di un hub IoT.

**"Quantità Massima di Minuti Disponibili"** indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione per tutti gli hub IoT distribuiti in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**"Messaggio"** indica contenuto inviato da un hub IoT distribuito a un dispositivo registrato nell'hub IoT o ricevuto dall'hub IoT tramite un dispositivo registrato, utilizzando un qualsiasi protocollo supportato dal Servizio.

[Sommar](#)



[Introduzione](#)



[Condizioni Generali](#)



[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)



[Appendice](#)



**Tempo di Inattività:** indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione accumulati, per tutti gli hub IoT distribuiti in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure, durante i quali l'hub IoT non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile per un determinato hub IoT qualora tutti i tentativi continui di inviare o ricevere Messaggi o di eseguire Operazioni relative all'Identità del Dispositivo sull'hub IoT per l'intero minuto restituiscano un Codice di Errore o non diano un Codice di Riuscita entro cinque minuti.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Credenziali delle Chiavi

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Minuti di Distribuzione”** indica il numero complessivo di minuti di distribuzione di determinate credenziali delle chiavi in Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**“Transazioni Escluse”** indica le transazioni per creare, aggiornare o cancellare credenziali delle chiavi, chiavi o segreti.

**“Quantità Massima di Minuti Disponibili”** indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione per tutte le Credenziali delle Chiavi distribuite dalla Società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**Tempo di Inattività:** indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione accumulati, per tutte le credenziali delle chiavi distribuite dalla Società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure, durante i quali le credenziali delle chiavi non sono disponibili. Un minuto è considerato non disponibile per determinate credenziali delle chiavi qualora tutti i tentativi continui di eseguire transazioni, diverse dalle Transazioni Escluse, nelle credenziali delle chiavi per l'intero minuto restituiscano un Codice di Errore o non diano un Codice di Riuscita entro 5 secondi dal momento in cui Microsoft riceve la richiesta.

**Percentuale del Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale del Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale del Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Log Analytics (Contratto di Servizio per la Disponibilità delle Query)

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Quantità Massima di Minuti Disponibili”** indica il numero totale di minuti di distribuzione di una determinata Area di Lavoro di Log Analytics da parte della Società in un periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**“Tempo di Inattività”** indica la quantità totale di minuti all'interno della Quantità Massima di Minuti Disponibili durante i quali i dati in un'Area di Lavoro di Log Analytics non sono disponibili. Un minuto è considerato non disponibile per una determinata Area di Lavoro di Log Analytics qualora nel minuto nessuna operazione HTTP abbia restituito un Codice di Riuscita.

La **“Percentuale Mensile di Disponibilità delle Query”** per una determinata Area di Lavoro di Log Analytics corrisponde alla Quantità Massima di Minuti Disponibili meno il Tempo di Inattività diviso per la Quantità Massima di Minuti Disponibili moltiplicata per 100.

**Percentuale Mensile di Disponibilità delle Query:** la Percentuale Mensile di Disponibilità delle Query viene calcolata utilizzando la seguente formula:



$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale Mensile di Disponibilità delle Query	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## App di Logica

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Minuti di Distribuzione”** indica il numero totale di minuti di attività di una determinata App di Logica in Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione. I Minuti di Distribuzione vengono calcolati dal momento in cui l’App di Logica viene creata o la Società intraprende un’azione che dà inizio all’attività dell’App di Logica fino al momento in cui la Società si attiva per interrompere o eliminare l’App di Logica.

**“Quantità Massima di Minuti Disponibili”** indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione per tutte le App di Logica distribuite dalla Società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**“Tempo di Inattività”** indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione accumulati, per tutte le App di Logica distribuite dalla Società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure, durante i quali l’App di Logica non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile per una determinata App di Logica quando non esiste connessione tra l’App di Logica e il gateway Internet di Microsoft.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Azure Machine Learning Studio - Servizio Esecuzione Batch (Batch Execution Service o “BES”) e Servizio API Gestione

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Transazioni Non Riuscite”** indica l’insieme di tutte le richieste all’interno dei Tentativi di Transazione Totali che non restituiscono un Codice di Errore.

**“Tentativi di Transazione Totali”** indica il numero complessivo di richieste API di Gestione e REST BES autenticate effettuate dalla società nel corso di un mese di fatturazione per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la “Percentuale di Tempo di Attività Mensile” viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Tentativi di Transazione Totali} - \text{Transazioni Non Riuscite}}{\text{Tentativi di Transazione Totali}} \times 100$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

**Eccezioni del Livello di Servizio:** i Livelli di Servizio e i Crediti di Servizio sono applicabili all’utilizzo da parte della Società del Servizio API Gestione e del Servizio BES di Azure Machine Learning Studio. Il livello Gratuito di Azure Machine Learning Studio non è disciplinato dal presente Contratto di Servizio.

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)[Sommar](#)io[Introduzione](#)[Condizioni Generali](#)[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)[Appendice](#)

## Azure Machine Learning Studio - Servizio Richiesta-Risposta (Request Response Service o "RRS")

### Definizioni Aggiuntive:

**"Transazioni Non Riuscite"** indica l'insieme di tutte le richieste all'interno dei Tentativi di Transazione Totali che non restituiscono un Codice di Errore.

**"Tentativi di Transazione Totali"** indica il numero complessivo di richieste API di Gestione e REST RRS autenticate effettuate dalla società nel corso di un mese di fatturazione per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la "Percentuale di Tempo di Attività Mensile" viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Tentativi di Transazione Totali} - \text{Transazioni Non Riuscite}}{\text{Tentativi di Transazione Totali}} \times 100$$

### Credito di Servizio:

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,95%	10%
< 99%	25%

**Eccezioni del Livello di Servizio:** i Livelli di Servizio e i Crediti di Servizio sono applicabili all'utilizzo da parte della Società del Servizio API Gestione e del Servizio RRS di Azure Machine Learning Studio. Il livello Gratuito di Azure Machine Learning Studio non è disciplinato dal presente Contratto di Servizio.

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Servizi Multimediali - Servizio di Protezione del Contenuto

### Definizioni Aggiuntive:

**"Transazioni Non Riuscite"** indica tutte le Richieste di Chiavi Valide incluse nei Tentativi di Transazione Totali che restituiscono un Codice di Errore o che non restituiscono un Codice di Successo entro 30 secondi dalla ricezione da parte del Servizio di Protezione del Contenuto.

**"Tentativi di Transazione Totali"** indica tutte le Richieste di Chiavi Valide effettuate dalla società nel corso di un mese di fatturazione per una determinata sottoscrizione di Azure.

**"Richieste di Chiavi Valide"** indica tutte le richieste effettuate al Servizio di Protezione del Contenuto per le chiavi di contenuto esistenti nel Servizio Multimediale della Società.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Tentativi di Transazione Totali} - \text{Transazioni Non Riuscite}}{\text{Tentativi di Transazione Totali}} \times 100$$

### Credito di Servizio:

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Servizi Multimediali - Servizio Codifica

### Definizioni Aggiuntive:

**"Codifica"** indica l'elaborazione di file multimediali per ciascuna sottoscrizione nella modalità indicata nelle Attività dei Servizi Multimediali.

**"Transazioni Non Riuscite"** indica l'insieme di tutte le richieste all'interno dei Tentativi di Transazione Totali che non restituiscono un Codice di Successo entro 30 secondi dal momento in cui Microsoft riceve la richiesta.

**"Servizio Multimediale"** indica un account dei Servizi Multimediali di Azure, creato nel Portale di Gestione, relativo alla sottoscrizione di Microsoft Azure della società. Ciascuna sottoscrizione di Microsoft Azure potrà avere più Servizi Multimediali associati.

**"Attività dei Servizi Multimediali"** indica una singola operazione di un processo di elaborazione multimediale configurato dalla società. Le operazioni di elaborazione multimediale includono codifica e conversione di file multimediali.

**"Tentativi di Transazione Totali"** indica il numero complessivo di richieste API REST autenticate in relazione a un Servizio Multimediale effettuate dalla società nel corso di un mese di fatturazione per una sottoscrizione. I Tentativi di Transazione Totali non includono le richieste API REST che restituiscono un Codice di Errore e che vengono ripetute di continuo nei cinque minuti successivi alla ricezione del primo Codice di Errore.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la "Percentuale di Tempo di Attività Mensile" viene calcolata utilizzando la seguente formula:

[Sommar](#)



[Introduzione](#)



[Condizioni Generali](#)



[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)



[Appendice](#)

$$\frac{\text{Tentativi di Transazione Totali} - \text{Transazioni Non Riuscite}}{\text{Tentativi di Transazione Totali}} \times 100$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Servizi Multimediali - Servizio di Indicizzazione Multimediale

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Transazioni Non Riuscite”** indica l’insieme di Attività di Indicizzazione all’interno dei Tentativi di Transazione Totali che a) non si completano entro un periodo di tempo che è 3 volte la durata del file di input o b) non avviano l’elaborazione entro 5 minuti dal momento in cui l’Unità Riservata Multimediale è diventata disponibile per essere utilizzata dall’Attività di Indicizzazione.

**“Attività di Indicizzazione”** indica un’Attività dei Servizi Multimediali che è configurata per estrarre il contenuto vocale di un file di input MP3 con una durata minima di cinque minuti.

**“Unità Riservata Multimediale”** indica unità riservate acquistate dalla società in un account dei Servizi Multimediali di Azure.

**“Tentativi di Transazione Totali”** indica il numero complessivo di tentativi di Attività di Indicizzazione effettuati dalla Società, utilizzando un’Unità Riservata Multimediale disponibile, nel corso di un mese di fatturazione per una sottoscrizione.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la “Percentuale di Tempo di Attività Mensile” viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Tentativi di Transazione Totali} - \text{Transazioni Non Riuscite}}{\text{Tentativi di Transazione Totali}} \times 100$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Servizi Multimediali - Canali Live

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Canale”** indica un endpoint in un Servizio Multimediale configurato per la ricezione di dati multimediali.

**“Minuti di Distribuzione”** indica il numero totale di minuti per cui un determinato Canale è stato acquistato e allocato in un Servizio Multimediale e durante i quali è in esecuzione nel corso di un mese di fatturazione.

**“Quantità Massima di Minuti Disponibili”** indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione per tutti i Canali acquistati e allocati in un Servizio Multimediale nel corso di un mese di fatturazione.

**“Servizio Multimediale”** indica un account dei Servizi Multimediali di Azure, creato nel Portale di Gestione, associato alla sottoscrizione di Microsoft Azure dell’utente. Ciascuna sottoscrizione di Microsoft Azure potrà avere più Servizi Multimediali associati.

**Tempo di Inattività:** indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione accumulati quando il Servizio Canali Live non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile per un determinato Canale se quest’ultimo non ha Connettività Esterna nel corso del minuto.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** La Percentuale del Tempo di Attività Mensile è calcolata in base alla seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)[Sommar](#)[Introduzione](#)[Condizioni Generali](#)[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)[Appendice](#)

## Servizi Multimediali - Servizio Flussi

### Definizioni Aggiuntive:

“**Minuti di Distribuzione**” indica il numero totale di minuti che una determinata Unità di Flussi è stata acquistata e allocata in un Servizio Multimediale nel corso di un mese di fatturazione.

“**Quantità Massima di Minuti Disponibili**” indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione per tutte le Unità di Flussi acquistate e allocate in un Servizio Multimediale nel corso di un mese di fatturazione.

“**Servizio Multimediale**” indica un account dei Servizi Multimediali di Azure, creato nel Portale di Gestione, relativo alla sottoscrizione di Microsoft Azure della società. Ciascuna sottoscrizione di Microsoft Azure potrà avere più Servizi Multimediali associati.

“**Richiesta al Servizio Multimediale**” indica una richiesta effettuata al Servizio Multimediale della società.

“**Unità di Flussi**” indica un’unità di capacità riservata in uscita acquistata dalla società per un Servizio Multimediale.

“**Richieste Valide ai Servizi Multimediali**” indica tutte le Richieste qualificanti effettuate ai Servizi Multimediali in merito al contenuto multimediale esistente in un account di Archiviazione di Azure della società associato al Servizio Multimediale nei casi in cui almeno un’Unità di Flussi sia stata acquistata e allocata in quel Servizio Multimediale. Le Richieste Valide ai Servizi Multimediali non includono Richieste ai Servizi Multimediali la cui velocità effettiva totale superi l’80% della Larghezza di Banda Allocata.

**Tempo di Inattività:** quantità totale di Minuti di Distribuzione accumulati quando il Servizio HDInsight non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile per una determinata Unità di Flussi qualora tutte le continue Richieste Valide ai Servizi Multimediali effettuate all’Unità di Flussi per tutto il minuto diano un Codice di Errore.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la “Percentuale di Tempo di Attività Mensile” viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Tentativi di Transazione Totali} - \text{Transazioni Non Riuscite}}{\text{Tentativi di Transazione Totali}} \times 100$$

### Credito di Servizio:

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Servizi Multimediali - Servizio Video Indexer

### Definizioni Aggiuntive:

“**Transazioni Non Riuscite**” indica l’insieme di tutte le richieste incluse nei Tentativi di Transazione Totali che restituiscono un Codice Errore o che, al contrario, non inviano una risposta entro 360 secondi dal momento in cui il client ha inoltrato la richiesta.

“**Tentativi di Transazione Totali**” indica il numero complessivo di richieste API Video Indexer autenticate effettuate dalla Società nel corso di un mese di fatturazione per un periodo di sottoscrizione. I Tentativi di Transazione Totali non includono le richieste API Video Indexer che restituiscono un Codice Errore e che vengono ripetute di continuo nei cinque minuti successivi alla ricezione del primo Codice Errore o le richieste Carica POST che inviano il file come contenuto di una matrice di byte.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Tentativi di Transazione Totali} - \text{Transazioni Non Riuscite}}{\text{Tentativi di Transazione Totali}} \times 100$$

### Credito di Servizio:

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Servizi Cognitivi Microsoft

### Definizioni Aggiuntive:



**“Tentativi di Transazione Totali”** indica il numero complessivo di richieste API autenticate effettuate dalla Società nel corso di un mese di fatturazione per una determinata API di Servizi Cognitivi. I Tentativi di Transazione Totali non includono le richieste API che restituiscono un Codice Errore e che vengono ripetute di continuo nei cinque minuti successivi alla ricezione del primo Codice Errore.

**“Transazioni Non Riuscite”** indica l’insieme di tutte le richieste effettuate all’API di Servizi Cognitivi all’interno dei Tentativi di Transazione Totali che restituiscono un Codice di Errore. I Tentativi di Transazione Non Riusciti non includono le richieste API che restituiscono un Codice Errore e che vengono ripetute di continuo nei cinque minuti successivi alla ricezione del primo Codice Errore.

La **“Percentuale di Tempo di Attività Mensile”** di ciascun Servizio API corrisponde ai Tentativi di Transazione Totali meno le Transazioni Non Riuscite diviso per i Tentativi di Transazione Totali nel corso di un mese di fatturazione per un determinato periodo di sottoscrizione dell’API. La Percentuale di Tempo di Attività Mensile è rappresentata dalla seguente formula:

% Tempo di Attività Mensile = (Tentativi di Transazione Totali - Transazioni Non Riuscite) / Tentativi di Transazione Totali \* 100

$$\% \text{ Tempo di Attività Mensile} = \frac{(\text{Tentativi di Transazione Totali} - \text{Transazioni Non Riuscite})}{\text{Tentativi di Transazione Totali}} \times 100$$

#### Credito di Servizio

I seguenti Livelli di Servizio e Crediti di Servizio sono applicabili alle API dei Servizi Cognitivi:

Percentuale del Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

**Eccezioni del Livello di Servizio:** Nessun Contratto di Servizio viene fornito per il livello gratuito o le offerte in anteprima.

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Genomica di Microsoft

#### Definizioni Aggiuntive:

**“Quantità Massima di Minuti Disponibili”** indica la quantità totale di minuti accumulati per tutti gli account di Genomica di Microsoft creati dalla Società e attivi nel corso di un mese di fatturazione per un determinato periodo di Sottoscrizione di Microsoft Azure.

**“Tempo di Inattività”** indica la quantità totale di minuti all’interno della Quantità Massima di Minuti Disponibili durante i quali Genomica di Microsoft non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile qualora tutti i continui tentativi di invio di richieste autenticate di API REST per il servizio Genomica durante il minuto diano un Codice Errore o non restituiscano una risposta di accettazione entro il minuto.

La **“Percentuale del Tempo di Attività Mensile”** di Genomica di Microsoft è calcolata in base alla seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

#### Credito di Servizio:

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Engagement mobile

#### Definizioni Aggiuntive:

**“Frequenza Media di Esecuzioni con Errori”** per un mese di fatturazione indica la somma delle Frequenze di Esecuzioni con Errori per ogni ora del mese di fatturazione divisa per il numero totale di ore del mese di fatturazione.

**“Frequenza di Esecuzioni con Errori”** indica il numero totale di Richieste Non Riuscite diviso per le Richieste Totali in un determinato intervallo di tempo di un’ora. Qualora il numero di Richieste Totali in uno specifico intervallo di un’ora sia zero, la Frequenza di Esecuzioni con Errori relativa a tale intervallo sarà pari allo 0%.

**“Richieste Escluse”** indica l’insieme di richieste API REST che danno luogo a un codice di stato HTTP 4xx, diverso da un codice di stato HTTP 408.

**“Richieste Non Riuscite”** indica l’insieme di tutte le richieste all’interno delle Richieste Totali che restituiscono un Codice Errore o un codice di stato HTTP 408 oppure che non riescono a restituire un Codice di Riuscita entro 30 secondi.

**“Applicazione Engagement Mobile”** indica un’istanza del servizio Engagement Mobile di Azure.

[Sommar](#)



[Introduzione](#)



[Condizioni Generali](#)



[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)



[Appendice](#)

**“Richieste Totali”** indica il numero totale di richieste API REST autenticate, che non siano le Richieste Escluse, effettuate alle Applicazioni Engagement Mobile entro una data sottoscrizione di Azure durante un mese di fatturazione.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$100\% - \text{Frequenza Media di Esecuzioni con Errori}$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Il livello Engagement Mobile Gratuito non è disciplinato dal presente Contratto di Servizio.

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Servizi Mobili

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Transazioni Non Riuscite”** include le chiamate API che fanno parte dei Tentativi di Transazione Totali che danno un Codice Errore o non restituiscono un Codice di Successo.

**“Tentativi di Transazione Totali”** indica le chiamate API totali accumulate effettuate ai Servizi Mobili di Azure nel corso di un mese di fatturazione per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure in cui sono in esecuzione i Servizi Mobili di Azure.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Tentativi di Transazione Totali} - \text{Transazioni Non Riuscite}}{\text{Tentativi di Transazione Totali}} \times 100$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

**Eccezioni del Livello di Servizio:** i Livelli di Servizio e i Crediti di Servizio sono applicabili all'utilizzo da parte della società dei livelli Standard e Premium dei Servizi Mobili. Il livello Servizi Mobili Gratuiti non è disciplinato dal presente Contratto di Servizio.

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Network Watcher

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Strumenti di Diagnostica di Rete”** indica una raccolta di strumenti topologici e di diagnostica di rete.

**“Quantità Massima di Controlli Diagnostici”** indica la quantità totale di operazioni di diagnostica eseguite dallo Strumento di Diagnostica di Rete secondo quanto disposto dalla Società nel corso di un mese di fatturazione per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure.

**“Controlli Diagnostici Non Riusciti”** indica il numero totale di operazioni di diagnostica all'interno della Quantità Massima di Controlli Diagnostici svolti che restituiscono un Codice Errore o che non restituiscono una risposta nel Tempo di Elaborazione Massimo riportato nella tabella che segue.

Strumento di Diagnostica	Tempo Massimo di Elaborazione
Verifica del Flusso IP NextHop Acquisizione pacchetti Visualizzazione dei Gruppi di Sicurezza Topologia	2 minuti
Risoluzione dei Problemi VPN	10 minuti

La **“Percentuale di Tempo di Attività Mensile”** viene calcolata utilizzando la seguente formula:



$$\frac{\text{Quantità Massima di Controlli Diagnostici} - \text{Controlli Diagnostici Non Riusciti}}{\text{Quantità Massima di Controlli Diagnostici}} \times 100$$

**Livelli di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## RemoteApp

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Applicazione”** indica un software configurato per la riproduzione in streaming su un dispositivo mediante il Servizio RemoteApp.

**“Quantità Massima di Minuti Disponibili”** indica la somma di tutti i Minuti Applicazione Utente di tutti gli Utenti cui è concesso l’accesso a una o più Applicazioni in un determinato periodo di sottoscrizione di Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**“Utente”** indica un account utente specifico in grado di riprodurre in streaming un’Applicazione mediante il Servizio RemoteApp, come indicato nel Portale di Gestione.

**“Minuti Applicazione Utente”** indica il numero totale di minuti per i quali la società ha concesso a un Utente l’accesso a un’Applicazione nel corso di un mese di fatturazione.

**Tempo di Inattività:** quantità totale di Minuti Utenti accumulati durante i quali il Servizio RemoteApp non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile per un determinato Utente quando quest’ultimo non è in grado di stabilire la connessione a un’Applicazione.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la “Percentuale di Tempo di Attività Mensile” viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

**Eccezioni del Livello di Servizio:** i Livelli di Servizio e i Crediti di Servizio sono applicabili all’utilizzo da parte della società del Servizio RemoteApp. La versione di prova gratuita di RemoteApp non è disciplinata dal presente Contratto di Servizio.

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## SAP HANA su Azure

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Manutenzione Annunciata di Istanze Singole”** indica i Tempi di Inattività relativi alla manutenzione della rete, dell’hardware o del Servizio oppure aggiornamenti che interessano Istanze Singole. Microsoft pubblicherà comunicazioni o informerà il cliente riguardo all’inizio del Tempo di Inattività con un preavviso di almeno cinque (5) giorni.

**“Associazione ad Alta Disponibilità”** indica due o più SAP HANA identici su istanze grandi di Azure distribuiti nella stessa area e configurati dalla società per la replica del sistema a livello di applicazione. La società dovrà rendere noti a Microsoft i membri di un’Associazione ad Alta Disponibilità durante il processo di progettazione dell’architettura.

**“SAP HANA su Connettività di Azure”** indica un traffico di rete bidirezionale tra SAP HANA su un’istanza grande di Azure e gli altri indirizzi IP che utilizzano i protocolli di rete TCP o UDP nei quali l’istanza è configurata per il traffico autorizzato. Gli indirizzi IP dovranno essere indirizzi IP sulla Rete Virtuale della sottoscrizione di Azure associata.

**“Istanza Singola”** indica qualsiasi soluzione singola Microsoft SAP HANA su una macchina con Istanze Grandi di Azure che non viene distribuita in un’Associazione ad Alta Disponibilità.

**Calcolo del Tempo di Attività Mensile e Livelli di Servizio per SAP HANA su Associazione ad Alta Disponibilità di Azure**

**“Quantità Massima di Minuti Disponibili”** indica la quantità totale di minuti accumulati nel corso di un mese di fatturazione per tutti i SAP HANA su istanze di Azure distribuiti nella stessa Associazione ad Alta Disponibilità. La Quantità Massima di Minuti Disponibili viene

[Sommar](#)[Introduzione](#)[Condizioni Generali](#)[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)[Appendice](#)



calcolata dal momento in cui la Società intraprende un'azione che avvia due o più istanze nella stessa Associazione ad Alta Disponibilità fino al momento in cui la Società si attiva per interrompere le istanze.

“**Tempo di Inattività**” indica i minuti totali accumulati appartenenti alla Quantità Massima di Minuti Disponibili senza SAP HANA su Connettività di Azure.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale del Tempo di Attività Mensile di SAP HANA su Associazione ad Alta Disponibilità di Azure è calcolata in base alla seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**Credito di Servizio per SAP HANA su Associazione ad Alta Disponibilità di Azure:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,99%	10%
< 99,9%	25%

**Calcolo del Tempo di Attività Mensile e Livelli di Servizio per SAP HANA su un'Istanza Singola di Azure**

“**Quantità Massima di Minuti Disponibili**” indica la quantità totale di minuti accumulati per tutti i SAP HANA su Istanze Singole distribuite dalla Società nel corso di un mese di fatturazione per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure.

“**Tempo di Inattività**” indica i minuti totali accumulati appartenenti alla Quantità Massima di Minuti Disponibili senza SAP HANA su Connettività di Azure. Il Tempo di Inattività esclude la Manutenzione Annunciata di Istanze Singole.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale del Tempo di Attività Mensile per SAP HANA su un'Istanza Singola di Azure è calcolata in base alla seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

I seguenti Livelli di Servizio e Crediti di Servizio sono applicabili all'utilizzo, da parte della Società, di SAP HANA su Istanze Singole di Azure:

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%
< 95%	100%

[Sommaro](#) / [Definizioni](#)

## Utilità di Pianificazione

**Definizioni Aggiuntive:**

“**Quantità Massima di Minuti Disponibili**” indica il numero totale di minuti nel corso di un mese di fatturazione.

“**Tempo di Esecuzione Pianificato**” indica l'ora in cui è programmato l'inizio dell'esecuzione di un Processo Pianificato.

“**Processo Pianificato**” indica un'azione da eseguire in Microsoft Azure specificata dalla società in base a un piano dettagliato.

**Tempo di Inattività:** quantità totale di minuti accumulati in un mese di fatturazione durante i quali uno o più Processi Pianificati della società siano in uno stato di esecuzione ritardata. Un determinato Processo Pianificato si trova in uno stato di esecuzione ritardata qualora non sia iniziato dopo il Tempo di Esecuzione Pianificato. Tale tempo di esecuzione ritardata non dovrà essere considerato Tempo di Inattività qualora il Processo Pianificato inizi l'esecuzione entro trenta (30) minuti dal Tempo di Esecuzione Pianificato.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la “Percentuale di Tempo di Attività Mensile” viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

[Sommaro](#)



[Introduzione](#)



[Condizioni Generali](#)



[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)



[Appendice](#)

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Search

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Frequenza Media Errori”** per un mese di fatturazione indica la somma delle Frequenze Errori per ogni ora del mese di fatturazione divisa per il numero totale di ore del mese di fatturazione.

**“Frequenza Errori”** indica il numero totale di Richieste Non Riuscite diviso per le Richieste Totali in tutte le Istanze del Servizio di Ricerca di una determinata sottoscrizione di Azure in uno specifico intervallo di un’ora. Qualora il numero di Richieste Totali in un intervallo di un’ora sia zero, la Frequenza Errori relativa a tale intervallo sarà pari a 0%.

**“Richieste Escluse”** indica tutte le richieste che sono limitate a causa dell’esaurimento delle risorse allocate per un’Istanza del Servizio di Ricerca, come segnalato da un codice di stato HTTP 503 e da un’intestazione di risposta che indica che la richiesta è stata limitata.

**“Richieste Non Riuscite”** indica l’insieme di tutte le richieste all’interno delle Richieste Totali che restituiscono un Codice di Riuscita o una risposta HTTP 4xx.

**“Replica”** indica una duplicazione di un indice di ricerca all’interno di un’Istanza del Servizio di Ricerca.

**“Istanza del Servizio di Ricerca”** indica un’istanza del servizio Azure Search contenente uno o più indici di ricerca.

**“Richieste Totali”** indica l’insieme di (i) tutte le richieste di aggiornamento di un’Istanza del Servizio di Ricerca che ha tre o più Repliche e di (ii) tutte le richieste di eseguire una query di un’Istanza del Servizio di Ricerca che ha due o più Repliche, ad eccezione delle Richieste Escluse, entro un intervallo di un’ora all’interno di una determinata sottoscrizione di Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la “Percentuale di Tempo di Attività Mensile” viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$100\% - \text{Frequenza Media Errori}$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

**Eccezioni del Livello di Servizio:** il livello Gratuito di Ricerca non è disciplinato dal presente Contratto di Servizio.

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Servizio Bus di Servizio - Hub di Eventi

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Minuti di Distribuzione”** indica il numero totale di minuti di distribuzione di un determinato Hub di Eventi in Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**“Quantità Massima di Minuti Disponibili”** indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione per tutti gli Hub di Eventi distribuiti dalla società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nei Livelli Base o Standard degli Hub di Eventi nel corso di un mese di fatturazione.

**“Messaggio”** indica contenuto definito dall’utente inviato o ricevuto tramite Inoltri del Bus di Servizio, Code, Argomenti o Hub di Notifica, utilizzando qualsiasi protocollo supportato dal Bus di Servizio.

**Tempo di Inattività:** quantità totale di Minuti di Distribuzione accumulati, per tutti gli Hub di Eventi distribuiti dalla società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nei livelli Base o Standard degli Hub di Eventi, durante i quali l’Hub di Eventi non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile per un determinato Hub di Eventi qualora tutti i tentativi continui di inviare o ricevere Messaggi o di eseguire altre operazioni sull’Hub di Eventi per l’intero minuto restituiscano un Codice di Errore o non diano un Codice di Riuscita entro cinque minuti.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

[Sommar](#)io[Introduzione](#)[Condizioni Generali](#)[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)[Appendice](#)

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

**Eccezioni del Livello di Servizio:** i Livelli di Servizio e i Crediti di Servizio sono applicabili all'utilizzo da parte della società dei livelli Base e Standard degli Hub di Eventi. Il livello Gratuito di Hub di Eventi non è disciplinato dal presente Contratto di Servizio.

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Servizio Bus di Servizio - Hub di Notifica

**Definizioni Aggiuntive:**

**"Minuti di Distribuzione"** indica il numero totale di minuti di distribuzione di un determinato Hub di Notifica in Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**"Quantità Massima di Minuti Disponibili"** indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione per tutti gli Hub di Notifica distribuiti dalla società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nei Livelli Base o Standard degli Hub di Notifica nel corso di un mese di fatturazione.

**Tempo di Inattività:** quantità totale di Minuti di Distribuzione accumulati, per tutti gli Hub di Notifica distribuiti dalla società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nei livelli Base o Standard degli Hub di Notifica, durante i quali l'Hub di Notifica non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile per un determinato Hub di Notifica qualora tutti i tentativi continui di inviare o ricevere notifiche o di eseguire operazioni di gestione delle registrazioni relativamente all'Hub di Notifica per l'intero minuto restituiscano un Codice di Errore o non diano un Codice di Riuscita entro cinque minuti.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

**Eccezioni del Livello di Servizio:** i Livelli di Servizio e i Crediti di Servizio sono applicabili all'utilizzo da parte della società dei livelli Base e Standard degli Hub di Notifica. Il livello Hub di Notifica Gratuiti non è disciplinato dal presente Contratto di Servizio.

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Servizio Bus di Servizio - Code e Argomenti

**Definizioni Aggiuntive:**

**"Minuti di Distribuzione"** indica il numero totale di minuti di distribuzione di una determinata Coda o di un determinato Argomento in Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**"Quantità Massima di Minuti Disponibili"** indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione per tutte le Code e per tutti gli Argomenti distribuiti dalla società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**"Messaggio"** indica contenuto definito dall'utente inviato o ricevuto tramite Inoltri del Bus di Servizio, Code, Argomenti o Hub di Notifica, utilizzando qualsiasi protocollo supportato dal Bus di Servizio.

**Tempo di Inattività:** quantità totale di Minuti di Distribuzione accumulati, per tutte le Code e per tutti gli Argomenti distribuiti dalla società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure, durante i quali la Coda o l'Argomento non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile per una determinata Coda o un determinato Argomento qualora tutti i tentativi continui di inviare o ricevere Messaggi o di eseguire altre operazioni per l'intero minuto restituiscano un Codice di Errore o non diano un Codice di Riuscita entro cinque minuti.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

[Sommar](#)

[Introduzione](#)

[Condizioni Generali](#)

[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)

[Appendice](#)

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommario](#) / [Definizioni](#)

## Servizio Bus di Servizio - Inoltri

**Definizioni Aggiuntive:**

**"Messaggio"** indica contenuto definito dall'utente inviato o ricevuto tramite Inoltri del Bus di Servizio, Code o Argomenti, utilizzando qualsiasi protocollo supportato dal Bus di Servizio.

**"Minuti di Distribuzione"** indica il numero totale di minuti di distribuzione di un determinato Inoltro in Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**"Quantità Massima di Minuti Disponibili"** indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione per tutti gli Inoltri distribuiti dalla Società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**Tempo di Inattività:** indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione accumulati, per tutti gli Inoltri distribuiti dalla Società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure, durante i quali l'Inoltro non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile per un determinato Inoltro qualora tutti i tentativi continui di stabilire una connessione all'Inoltro per l'intero minuto restituiscano un Codice di Errore o non diano un Codice di Riuscita entro cinque minuti.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la percentuale di Tempo di Attività Mensile degli Inoltri corrisponde alla Quantità Massima di Minuti Disponibili meno il Tempo di Inattività diviso per la Quantità Massima di Minuti Disponibili nel corso di un mese di fatturazione per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure. La Percentuale di Tempo di Attività Mensile è rappresentata dalla seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommario](#) / [Definizioni](#)

## Servizio SignalR

**Definizioni Aggiuntive:**

**"Tempo di Inattività"** indica la Quantità Massima di Minuti Disponibili totali accumulati nel corso di un mese di fatturazione per il Servizio SignalR durante i quali il Servizio SignalR non è disponibile. Un dato minuto è considerato non disponibile qualora tutti i tentativi di inviare Transazioni SignalR per tutto il minuto restituiscano un Codice Errore o non diano un Codice di Riuscita entro un minuto.

**"Quantità Massima di Minuti Disponibili"** indica il numero totale di minuti di distribuzione del Servizio SignalR da parte della Società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**"Endpoint del Servizio SignalR"** indica il nome host tramite il quale i server o i client possono accedere al Servizio SignalR ed eseguire Transazioni SignalR.

**"Transazioni SignalR"** indica l'insieme di richieste di transazione inviate dal client al server o dal server al client attraverso un Endpoint del Servizio SignalR.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

I seguenti Livelli di Servizio e Crediti di Servizio sono applicabili all'utilizzo da parte della Società dei livelli Standard del Servizio SignalR. Il livello Gratuito del Servizio SignalR non è disciplinato dal presente Contratto di Servizio.

[Sommario](#)[Introduzione](#)[Condizioni Generali](#)[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)[Appendice](#)

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Database SQL Data Warehouse

**Definizioni Aggiuntive:**

“**Database**” indica qualsiasi Database SQL Data Warehouse.

“**Quantità Massima di Minuti Disponibili**” indica il numero totale di minuti di distribuzione di un Database specifico in Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure.

“**Operazioni Client**” indica l’insieme di tutte le operazioni documentate supportate da SQL Data Warehouse.

**Tempo di Inattività:** indica la quantità totale di minuti accumulati nel corso di un mese di fatturazione per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure durante i quali un Database specifico non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile per un Database specifico qualora più dell’1% di tutte le Operazioni Client completate nel minuto restituiscano un Codice Errore.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Servizio Database SQL (Livelli Basic, Standard e Premium)

**Definizioni Aggiuntive:**

“**Database**” indica un qualsiasi Database SQL singolo o elastico di Microsoft Azure di livello Basic, Standard o Premium.

“**Quantità Massima di Minuti Disponibili**” indica il numero totale di minuti di distribuzione di un Database specifico in Microsoft Azure in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**Tempo di Inattività:** indica la quantità totale di minuti accumulati nel corso di un mese di fatturazione per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure durante i quali un Database specifico non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile per un determinato Database qualora tutti i tentativi continui di stabilire una connessione al Database entro il minuto falliscano.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,99%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Servizio Database SQL (Livelli Web e Business)

**Definizioni Aggiuntive:**

“**Database**” indica il livello Web o Business di un Database SQL di Microsoft Azure.

“**Minuti di Distribuzione**” indica il numero totale di minuti di distribuzione di un determinato Database di Livello Web o Business in Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

[Sommar](#)io[Introduzione](#)[Condizioni Generali](#)[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)[Appendice](#)

**“Quantità Massima di Minuti Disponibili”** indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione per tutti i Database di livello Web e Business per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**Tempo di Inattività:** quantità totale di Minuti di Distribuzione accumulati per tutti i Database di livello Web e Business distribuiti dalla società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure durante i quali il Database non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile per un determinato Database qualora tutti i tentativi continui da parte della società di stabilire una connessione al Database entro il minuto falliscano.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Estensione Database di SQL Server

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Database”** indica un’istanza dell’Estensione Database di SQL Server.

**“Quantità Massima di Minuti Disponibili”** indica il numero totale di minuti di distribuzione di un Database specifico in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**Tempo di Inattività:** indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione accumulati, per tutti i Database distribuiti dalla Società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure, durante i quali il Database non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile per un determinato Database qualora tutti i tentativi continui da parte della Società di stabilire una connessione al Database entro il minuto falliscano.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Servizio Archiviazione

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Frequenza Media Errori”** per un mese di fatturazione indica la somma delle Frequenze Errori per ogni ora del mese di fatturazione divisa per il numero totale di ore del mese di fatturazione.

**“Account di Archivio Blob”** è un account di archiviazione specializzato nell’archiviazione di dati non strutturati come blob (oggetti) che offre la possibilità di specificare un livello di accesso che indichi con quale frequenza viene effettuato l’accesso ai dati dell’account.

**“Account di Archiviazione Blob in Blocchi”** indica un account di archiviazione specializzato nell’archiviazione di dati in blocchi o di blob di accodamento su unità SSD.

**“Livello di Accesso Non Frequente”** è un attributo di un blob o di un account che indica che l’accesso ai relativi dati non è frequente e che ha un livello di servizio con disponibilità inferiore rispetto ai blob con livello di accesso frequente.

**“Livello di Accesso Frequente”** è un attributo di un blob o di un account che indica una frequenza di accesso elevata.

**“Transazioni Escluse”** indica le transazioni di archiviazione che non rientrano nelle Transazioni di Archiviazione Totali né nelle Transazioni di Archiviazione Non Riuscite. Alcuni esempi di Transazioni Escluse includono errori precedenti all’autenticazione, errori di autenticazione, tentativi di transazioni per account di transazione che superano le quote prescritte, creazione o eliminazione di contenitori, condivisioni di file, tabelle o code, cancellazione di code e duplicazione di blob o file tra account di archiviazione.

[Sommar](#)



[Introduzione](#)



[Condizioni Generali](#)



[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)



[Appendice](#)

**“Frequenza Errori”** indica il numero totale di Transazioni di Archiviazione Non Riuscite diviso per le Transazioni di Archiviazione Totali in un intervallo di tempo specificato (attualmente di un’ora). Qualora il numero di Transazioni di Archiviazione Totali in un intervallo di tempo di un’ora sia zero, la frequenza errori relativa a tale intervallo sarà pari a 0%.

**“Transazioni di Archiviazione Non Riuscite”** indica l’insieme di tutte le transazioni di archiviazione incluse nelle Transazioni di Archiviazione Totali che non vengono completate entro il Tempo Massimo di Elaborazione relativo al loro rispettivo tipo di transazione, come specificato nella tabella che segue. Tempo Massimo di Elaborazione include solo il tempo trascorso a elaborare una richiesta di transazione all’interno del Servizio Archiviazione e non comprende il tempo impiegato per trasferire la richiesta al o dal Servizio Archiviazione.

Tipi di Transazioni	Tempo Massimo di Elaborazione
PutBlob e GetBlob (sono inclusi blocchi e pagine) Recupero di Intervalli Validi di Blob di Pagine	Due (2) secondi moltiplicati per il numero di MB trasferiti durante l’elaborazione della richiesta
PutFile e GetFile	Due (2) secondi moltiplicati per il numero di MB trasferiti durante l’elaborazione della richiesta
Copia di Blob	Novanta (90) secondi (nei casi in cui i blob di origine e destinazione sono all’interno dello stesso account di archiviazione)
Copia di File	Novanta (90) secondi (nei casi in cui i file di origine e destinazione siano all’interno dello stesso account di archiviazione)
PutBlockList GetBlockList	Sessanta (60) secondi
Query su Tabelle Operazioni Elenco	Dieci (10) secondi (per completare l’elaborazione o restituire una continuazione)
Operazioni in Batch su Tabelle	Trenta (30) secondi
Tutte le Operazioni su Tabelle di Singole Entità Tutte le altre Operazioni su Blob, File e Messaggi	Due (2) secondi

I tempi specificati indicano i tempi massimi di elaborazione. I tempi effettivi e medi dovrebbero essere nettamente inferiori.

Le Transazioni di Archiviazione Non Riuscite non includono:

1. Richieste di transazioni limitate dal Servizio Archiviazione a causa del mancato rispetto dei principi di backoff appropriati.
2. Richieste di transazioni con timeout inferiori rispetto al relativo Tempo Massimo di Elaborazione specificato sopra.
3. Richieste di transazioni in lettura sugli Account RA-GRS per le quali la società non ha provato a eseguire la richiesta per l’Area Secondaria associata all’account di archiviazione successivamente a una richiesta non riuscita relativa all’Area Primaria.
4. Richieste di transazioni in lettura per gli Account RA-GRS non riuscite a causa dell’Intervallo di Replica Geografica.

**“Intervallo di Replica Geografica”** degli Account GRS e RA-GRS indica il tempo necessario per eseguire la replica dei dati archiviati dall’Area Primaria all’Area Secondaria dell’account di archiviazione. Poiché la replica degli Account GRS e RA-GRS nell’Area Secondaria avviene in modalità asincrona, i dati scritti nell’Area Primaria dell’account di archiviazione non saranno immediatamente disponibili nell’Area Secondaria. La società può eseguire una query nell’Intervallo di Replica Geografica per un account di archiviazione, ma Microsoft non fornisce alcuna garanzia in merito alla durata dell’Intervallo di Replica Geografica ai sensi del presente Contratto di Servizio.

**“Account di Archiviazione con Ridondanza Geografica (GRS)”** indica un account di archiviazione i cui dati vengono replicati prima in modalità sincrona all’interno di un’Area Primaria, quindi in modalità asincrona in un’Area Secondaria. La società non può leggere né scrivere direttamente i dati sull’Area Secondaria associata agli Account GRS.

**“Account di Archiviazione con Ridondanza Locale (LRS)”** indica un account di archiviazione i cui dati vengono replicati in modalità sincrona solo all’interno di un’Area Primaria.

**“Area Primaria”** indica un’area geografica, nella quale si trovano i dati presenti all’interno di un account di archiviazione, scelta dalla società al momento della creazione dell’account di archiviazione. La società potrà eseguire richieste di scrittura solo per i dati archiviati nell’Area Primaria associata agli account di archiviazione.

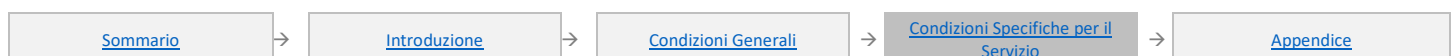
**“Account di Archiviazione con Ridondanza Geografica e Accesso in Lettura (RA-GRS)”** indica un account di archiviazione i cui dati vengono replicati prima in modalità sincrona all’interno di un’Area Primaria, quindi in modalità asincrona in un’Area Secondaria. La società può leggere, e non scrivere, direttamente i dati sull’Area Secondaria associata agli Account RA-GRS.

**“Area Secondaria”** indica un’area geografica nella quale vengono replicati e archiviati i dati presenti all’interno di un Account GRS o RA-GRS, come determinato da Microsoft Azure basandosi sull’Area Primaria associata all’account di archiviazione. La società non può specificare l’Area Secondaria associata agli account di archiviazione.

**“Transazioni di Archiviazione Totali”** indica l’insieme di tutte le transazioni di archiviazione, ad eccezione delle Transazioni Escluse, tentate in un intervallo di un’ora su tutti gli account di archiviazione nel Servizio Archiviazione in un determinato periodo di sottoscrizione.

**“Account di Archiviazione con Ridondanza della Zona (ZRS)”** indica un account di archiviazione i cui dati vengono replicati tra più strutture. Tali strutture potranno essere situate all’interno della stessa area geografica o in due aree geografiche.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la “Percentuale di Tempo di Attività Mensile” viene calcolata utilizzando la seguente formula:





## 100%-Frequenza Media Errori

**Credito di Servizio: blob frequenti in LRS, ZRS, GRS e RA-GRS (richieste di scrittura) Account e blob nel Blocco LRS Account di Archiviazione Blob:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

**Credito di Servizio - Account RA-GRS (richieste di lettura):**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,99%	10%
< 99%	25%

**Credito di Servizio - Account di Archivio Blob LRS, GRS, GRS e RA-GRS (richieste di scrittura) (Livello di Accesso Non Frequente):**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99%	10%
< 98%	25%

**Credito di Servizio - Account di Archivio Blob RA-GRS (richieste di lettura) (Livello di Accesso Non Frequente):**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 98%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Analisi dei Flussi - Chiamate API

**Definizioni Aggiuntive:**

“**Tentativi di Transazione Totali**” indica il numero complessivo di richieste API REST autenticate per gestire un processo di streaming all'interno del Servizio di Analisi dei Flussi effettuato dalla Società nel corso di un mese di fatturazione per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure.

“**Transazioni Non Riuscite**” indica l'insieme di tutte le richieste all'interno dei Tentativi di Transazione Totali che restituiscono un Codice di Errore o che, al contrario, non restituiscono un Codice di Successo entro cinque secondi dal momento in cui Microsoft riceve la richiesta.

La “**Percentuale del Tempo di Attività Mensile**” delle chiamate API all'interno del Servizio di Analisi dei Flussi è rappresentata dalla seguente formula:

$$\% \text{ Tempo di Attività Mensile} = \frac{\text{Tentativi di Transazione Totali} - \text{Transazioni Non Riuscite}}{\text{Tentativi di Transazione Totali}}$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale del Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Analisi dei Flussi - Processi

**Definizioni Aggiuntive:**

“**Minuti di Distribuzione**” indica il numero totale di minuti di distribuzione di un determinato processo all'interno del Servizio di Analisi dei Flussi nel corso di un mese di fatturazione.

“**Quantità Massima di Minuti Disponibili**” indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione per tutti i processi distribuiti dalla Società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**Tempo di Inattività** indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione accumulati, per tutti i processi distribuiti dalla Società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure, durante i quali il processo non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile per un processo distribuito qualora il processo non stia né elaborando i dati né sia disponibile a elaborare i dati per tutto il minuto.

[Sommar](#)[Introduzione](#)[Condizioni Generali](#)[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)[Appendice](#)



La “**Percentuale del Tempo di Attività Mensile**” dei processi all'interno del Servizio di Analisi dei Flussi è rappresentata dalla seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale del Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Servizio Gestione Traffico

**Definizioni Aggiuntive:**

“**Minuti di Distribuzione**” indica il numero totale di minuti di distribuzione di un determinato Profilo di Gestione Traffico in Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

“**Quantità Massima di Minuti Disponibili**” indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione per tutti i Profili di Gestione Traffico distribuiti dalla società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

“**Profilo di Gestione Traffico**” o “**Profilo**” indica una distribuzione del Servizio Gestione Traffico creata dalla società contenente un nome di dominio, endpoint e altre impostazioni di configurazione. Tale distribuzione è visibile nel Portale di Gestione.

“**Risposta DNS Valida**” indica una risposta DNS, ricevuta da almeno uno dei cluster del server dei nomi del Servizio Gestione Traffico, a una richiesta DNS relativa al nome di dominio specificato per un determinato Profilo di Gestione Traffico.

**Tempo di Inattività:** quantità totale di Minuti di Distribuzione accumulati, per tutti i Profili distribuiti dalla società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure, durante i quali il Profilo non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile per un determinato Profilo qualora tutte le continue query DNS per il nome DNS specificato nel Profilo effettuate per tutta la durata del minuto non diano una Risposta DNS Valida entro due secondi.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la “Percentuale di Tempo di Attività Mensile” viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,99%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Macchine Virtuali

**Definizioni Aggiuntive:**

“**Set di Disponibilità**” indica due o più Macchine Virtuali distribuite su Domini di Errore diversi per evitare un singolo punto di errore.

“**Zona di Disponibilità**” indica una zona protetta dai guasti all'interno di un'area di Azure, che fornisce alimentazione, raffreddamento e connettività di rete ridondanti.

“**Disco Dati**” indica un disco rigido virtuale permanente, collegato a una Macchina Virtuale, che consente di archiviare i dati dell'applicazione.

“**Dominio di Errore**” indica una raccolta di server che condividono risorse comuni, quali potenza e connettività di rete.

“**Disco del Sistema Operativo**” indica un disco rigido virtuale permanente, collegato a una Macchina Virtuale, che consente di archiviare il sistema operativo della Macchina Virtuale.

“**Singola Istanza**” indica qualsiasi singola Macchina Virtuale di Microsoft Azure che non viene distribuita in un Set di Disponibilità o che ha solo un'istanza distribuita nel Set di Disponibilità.

“**Macchina Virtuale**” indica tipi di istanze persistenti che possono essere distribuiti singolarmente nell'ambito di un Set di Disponibilità.

“**Connettività per le Macchine Virtuali**” indica un traffico di rete bidirezionale tra la Macchina Virtuale e gli altri indirizzi IP che utilizzano i protocolli di rete TCP o UDP nei quali la Macchina Virtuale è configurata per il traffico autorizzato. Gli indirizzi IP possono essere indirizzi IP nello stesso Servizio Cloud della Macchina Virtuale, indirizzi IP all'interno della stessa rete virtuale della Macchina Virtuale o indirizzi IP instradabili, pubblici.

[Sommar](#)io



[Introduzione](#)



[Condizioni Generali](#)



[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)



[Appendice](#)

### Calcolo del Tempo di Attività Mensile e Livelli di Servizio per le Macchine Virtuali nelle Zone di Disponibilità

“**Quantità Massima di Minuti Disponibili**” indica la quantità totale di minuti accumulati nel corso di un mese di fatturazione che hanno due o più istanze distribuite in due o più Zone di Disponibilità nella stessa area. La Quantità Massima di Minuti Disponibili viene calcolata dal momento in cui la Società intraprende un’azione che avvia almeno due Macchine Virtuali in due Zone di Disponibilità nella stessa area fino al momento in cui la Società si attiva per interrompere o eliminare le Macchine Virtuali.

“**Tempo di Inattività**” indica i minuti totali accumulati appartenenti alla Quantità Massima di Minuti Disponibili che non hanno Connettività per le Macchine Virtuali nell’area.

La “**Percentuale di Tempo di Attività Mensile**” delle Macchine Virtuali nelle Zone di Disponibilità corrisponde alla Quantità Massima di Minuti Disponibili meno il Tempo di Inattività diviso per la Quantità Massima di Minuti Disponibili nel corso di un mese di fatturazione per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure. La Percentuale di Tempo di Attività Mensile è rappresentata dalla seguente formula:

$$\% \text{ Tempo di Attività Mensile} = \frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

#### Credito di Servizio:

I seguenti Livelli di Servizio e Crediti di Servizio sono applicabili all’utilizzo, da parte della Società, di Macchine Virtuali distribuite in due o più Zone di Disponibilità nella stessa area:

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,99%	10%
< 99%	25%
< 95%	100%

### Calcolo del Tempo di Attività Mensile e Livelli di Servizio per le Macchine Virtuali in un Set di Disponibilità

**Quantità Massima di Minuti Disponibili:** la quantità totale di minuti accumulati nel corso di un mese di fatturazione per tutte le Macchine Virtuali visibili in Internet che hanno due o più istanze distribuite nello stesso Set di Disponibilità. La Quantità Massima di Minuti Disponibili viene calcolata dal momento in cui la società intraprende un’azione che avvia almeno due Macchine Virtuali nello stesso Set di Disponibilità fino al momento in cui la società si attiva per interrompere o eliminare le Macchine Virtuali.

**Tempo di Inattività:** i minuti totali accumulati appartenenti alla Quantità Massima di Minuti Disponibili che non hanno Connettività per le Macchine Virtuali.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** per le Macchine Virtuali corrisponde alla Quantità Massima di Minuti Disponibili meno il Tempo di Inattività diviso per la Quantità Massima di Minuti Disponibili nel corso di un mese di fatturazione per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure. La Percentuale di Tempo di Attività Mensile è rappresentata dalla seguente formula:

$$\% \text{ Tempo di Attività Mensile} = \frac{(\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività})}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

#### Credito di Servizio:

I seguenti Livelli di Servizio e Crediti di Servizio sono applicabili all’utilizzo, da parte della Società, di Macchine Virtuali in un Set di Disponibilità:

Percentuale del Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,95%	10%
< 99%	25%
< 95%	100%

### Calcolo del Tempo di Attività Mensile e Livelli di Servizio per le Macchine Virtuali con Istanza Singola

“**Minuti Mensili**” indica il numero totale di minuti nel corso di un determinato mese.

**Tempo di Inattività:** indica i minuti totali accumulati che fanno parte dei Minuti Mensili senza Connettività per le Macchine Virtuali.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** è calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di Minuti Mensili in cui una Macchina Virtuale con Istanza Singola che utilizza il servizio di archiviazione premium per tutti i Dischi del Sistema Operativo e i Dischi Dati ha avuto un Tempo di Inattività.

$$\% \text{ Tempo di Attività Mensile} = \frac{(\text{Minuti Mensili} - \text{Tempo di Inattività})}{\text{Minuti Mensili}} \times 100$$

[Sommario](#)

[Introduzione](#)

[Condizioni Generali](#)

[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)

[Appendice](#)

**Credito di Servizio:**

I seguenti Livelli di Servizio e Crediti di Servizio sono applicabili all'utilizzo, da parte della Società, delle Macchine Virtuali con Istanza Singola:

Percentuale del Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%
< 95%	100%

[Sommar](#) / [Definizi](#)

## Gateway VPN

**Definizioni Aggiuntive:**

**"Quantità Massima di Minuti Disponibili"** indica la quantità totale di minuti accumulati in un mese di fatturazione durante i quali un determinato Gateway VPN è stato distribuito nell'ambito di una sottoscrizione di Microsoft Azure.

**Tempo di Inattività:** indica la Quantità Massima di Minuti Disponibili accumulati durante i quali un Gateway VPN non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile qualora tutti i tentativi di connessione al Gateway VPN effettuati in un periodo di 30 secondi nel corso di tale minuto falliscano.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** La Percentuale di Tempo di Attività Mensile di un determinato Gateway VPN corrisponde alla Quantità Massima di Minuti Disponibili meno il Tempo di Inattività diviso per la Quantità Massima di Minuti Disponibili in un mese di fatturazione per il Gateway VPN. La Percentuale di Tempo di Attività è rappresentata dalla seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

I seguenti Livelli di Servizio e Crediti di Servizio sono applicabili all'utilizzo da parte della Società di ciascun Gateway VPN:

**Credito di Servizio per il Gateway Basic per VPN o ExpressRoute:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

**SKU per il Gateway per VPN e il Gateway per ExpressRoute, ad esclusione del Credito di Servizio Base:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,95%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizi](#)

## Servizio di Compilazione di Visual Studio App Center

**Definizioni Aggiuntive:**

**"Servizio di Compilazione"** indica una funzionalità che consente alle società di compilare le loro applicazioni mobili in Visual Studio App Center.

**"Quantità Massima di Minuti Disponibili"** indica la quantità totale di minuti di distribuzione del Servizio di Compilazione da parte della Società per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**"Tempo di Inattività"** indica la quantità totale di minuti all'interno della Quantità Massima di Minuti Disponibili durante i quali il Servizio di Compilazione non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile qualora tutte le continue richieste HTTP al Servizio di Compilazione di eseguire operazioni avviate dalla Società per l'intero minuto diano un Codice Errore o non restituiscano una risposta entro un minuto.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile del Servizio Test di Visual Studio App Center corrisponde alla Quantità Massima di Minuti Disponibili meno il Tempo di Inattività diviso per la Quantità Massima di Minuti Disponibili moltiplicata per 100. La Percentuale di Tempo di Attività Mensile è rappresentata dalla seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

I seguenti Livelli di Servizio e Crediti di Servizio sono applicabili all'utilizzo da parte della Società del Servizio di Compilazione di Visual Studio App Center: il livello Gratuito del servizio non è disciplinato dal presente Contratto di Servizio.

[Sommar](#)

[Introduzione](#)

[Condizioni Generali](#)

[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)

[Appendice](#)

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Servizio Test di Visual Studio App Center

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Servizio Test”** indica una funzionalità che consente alle società di caricare e testare le loro applicazioni mobili su dispositivi fisici in esecuzione in Visual Studio App Center.

**“Quantità Massima di Minuti Disponibili”** indica la quantità totale di minuti di distribuzione del Servizio Test da parte della Società per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**Tempo di Inattività:** la quantità totale di minuti all’interno della Quantità Massima di Minuti Disponibili durante i quali il Servizio Test non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile qualora tutte le continue richieste HTTP al Servizio Test di eseguire operazioni avviate dalla Società per l’intero minuto diano un Codice Errore o non restituiscano una risposta entro un minuto.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile del Servizio Test di Visual Studio App Center corrisponde alla Quantità Massima di Minuti Disponibili meno il Tempo di Inattività diviso per la Quantità Massima di Minuti Disponibili moltiplicata per 100. La Percentuale di Tempo di Attività Mensile è rappresentata dalla seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

I seguenti Livelli di Servizio e Crediti di Servizio sono applicabili all’utilizzo da parte della Società del Servizio Test di Visual Studio App Center: il livello Gratuito del servizio non è disciplinato dal presente Contratto di Servizio.

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Servizio Notifica Push di Visual Studio App Center

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Servizio Notifica Push”** indica una funzionalità che consente alle società di inviare messaggi push a dispositivi specifici configurati per riceverli tramite Visual Studio App Center.

**“Quantità Massima di Minuti Disponibili”** indica la quantità totale di minuti di distribuzione del Servizio Notifica Push da parte della Società per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**Tempo di Inattività:** la quantità totale di minuti all’interno della Quantità Massima di Minuti Disponibili durante i quali il Servizio Notifica Push non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile qualora tutte le continue richieste HTTP al Servizio Notifica Push di eseguire operazioni avviate dalla Società per l’intero minuto diano un Codice Errore o non restituiscano una risposta entro un minuto.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile del Servizio Notifica Push di Visual Studio App Center corrisponde alla Quantità Massima di Minuti Disponibili meno il Tempo di Inattività diviso per la Quantità Massima di Minuti Disponibili moltiplicata per 100. La Percentuale di Tempo di Attività Mensile è rappresentata dalla seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

I seguenti Livelli di Servizio e Crediti di Servizio sono applicabili all’utilizzo da parte della Società del Servizio Notifica Push di Visual Studio App Center: il livello Gratuito del servizio non è disciplinato dal presente Contratto di Servizio.

[Sommar](#)io[Introduzione](#)[Condizioni Generali](#)[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)[Appendice](#)

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommario](#) / [Definizioni](#)

## Servizi Azure Dev Ops - Pipeline di Azure

**Definizioni Aggiuntive:**

**"Azure Pipelines"** indica una funzionalità che consente alle società di compilare e distribuire le proprie applicazioni nei Servizi Azure DevOps.

**"Quantità Massima di Minuti Disponibili"** indica la quantità totale di minuti per i quali è stato attivato il Servizio Azure Pipelines a pagamento per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**"Tempo di Inattività"** indica la quantità totale di minuti accumulati per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure durante i quali il Servizio Azure Pipelines non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile qualora tutte le continue richieste HTTP al Servizio Azure Pipelines di eseguire operazioni avviate dalla società per l'intero minuto restituiscano un Codice Errore o non diano una risposta.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** La Percentuale di Tempo di Attività Mensile del Servizio Azure Pipelines corrisponde alla Quantità Massima di Minuti Disponibili meno il Tempo di Inattività diviso per la Quantità Massima di Minuti Disponibili moltiplicata per 100. La Percentuale di Tempo di Attività Mensile è rappresentata dalla seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

I seguenti Livelli di Servizio e Crediti di Servizio sono applicabili all'utilizzo da parte della Società del Servizio Azure Pipelines. il livello Gratuito del servizio non è disciplinato dal presente Contratto di Servizio.

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommario](#) / [Definizioni](#)

## Azure DevOps Test Plans - Servizio Test di Carico

**Definizioni Aggiuntive:**

**"Servizio Test di Carico di Azure DevOps Test Plans"** indica una funzionalità che consente alle società di generare attività automatizzate per testare le prestazioni e la scalabilità delle applicazioni.

**"Quantità Massima di Minuti Disponibili"** indica la quantità totale di minuti per i quali è stato attivato il Servizio Test di Carico a pagamento di Azure DevOps Test Plans per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**"Tempo di Inattività"** indica la quantità totale di minuti accumulati per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure durante i quali il Servizio Test di Carico di Azure DevOps Test Plans non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile qualora tutte le continue richieste HTTP al Servizio Test di Carico di Azure DevOps Test Plans di eseguire operazioni avviate dalla società per l'intero minuto restituiscano un Codice Errore o non diano una risposta.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** La Percentuale di Tempo di Attività Mensile del Servizio Test di Carico di Azure DevOps Test Plans corrisponde alla Quantità Massima di Minuti Disponibili meno il Tempo di Inattività diviso per la Quantità Massima di Minuti Disponibili moltiplicata per 100. La Percentuale di Tempo di Attività Mensile è rappresentata dalla seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

I seguenti Livelli di Servizio e Crediti di Servizio sono applicabili all'utilizzo da parte della Società del Servizio Test di Carico di Azure Test Plans.

[Sommario](#)[Introduzione](#)[Condizioni Generali](#)[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)[Appendice](#)

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Servizi Azure DevOps - Servizio Piani Utente

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Servizio Test di Carico di Azure DevOps Test Plans”** indica una funzionalità che consente alle società di generare attività automatizzate per testare le prestazioni e la scalabilità delle applicazioni.

**“Utenti dei Servizi Azure DevOps”** indica l’insieme di caratteristiche e funzionalità disponibili per un utente in un account Servizi Azure DevOps di una sottoscrizione della Società. Le caratteristiche e le funzionalità disponibili sono illustrate sul sito Web di [Azure DevOps](#).

**“Azure Pipelines”** indica una funzionalità che consente alle società di compilare e distribuire le proprie applicazioni nei Servizi Azure DevOps.

**“Minuti di Distribuzione”** indica il numero totale di minuti per i quali è stato acquistato un Piano Utente nel corso di un mese di fatturazione.

**“Tempo di Inattività”** indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione accumulati, per tutti i Piani Utente in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure, durante i quali il Piano di Servizio non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile per un determinato Piano Utente qualora tutte le continue richieste HTTP di eseguire operazioni, che non siano operazioni relative al Servizio Azure Pipelines o al Servizio Test di Carico di Azure DevOps Test Plans, per l’intero minuto restituiscano un Codice Errore o non diano una risposta.

**“Quantità Massima di Minuti Disponibili”** indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione per tutti i Piani Utente per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**“Estensioni Basate sull’Utente”** indica l’utente delle estensioni dei Servizi Azure DevOps pubblicate da Microsoft e vendute in modalità per utente tramite Azure DevOps Marketplace.

**“Piani Utente”** indica gli Utenti dei Servizi Azure DevOps e le Estensioni Basate sull’Utente.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

Nell’eventualità che i Servizi Azure DevOps non siano disponibili, i Crediti di Servizio sono applicabili agli Utenti dei Servizi Azure DevOps e alle Estensioni Basate sull’Utente. I seguenti Livelli di Servizio e Crediti di Servizio sono applicabili all’utilizzo da parte della Società dei Piani Utente dei Servizi Azure DevOps:

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Piani di Microsoft Azure

### Azure Active Directory Basic

**Tempo di Inattività:** qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti non sono in grado di accedere al servizio, al Pannello di Accesso e alle applicazioni nel Pannello di Accesso e di reimpostare le password oppure qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli amministratori IT non sono in grado di creare, leggere, scrivere ed eliminare voci nella directory e/o eseguire o annullare il provisioning delle applicazioni nella directory per gli utenti.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Minuti Utenti} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Minuti Utenti}} \times 100$$

[Sommar](#)[Introduzione](#)[Condizioni Generali](#)[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)[Appendice](#)

dove il Tempo di Inattività è calcolato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

#### Credito di Servizio:

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Azure Active Directory B2C

#### Definizioni Aggiuntive:

“**Minuti di Distribuzione**” indica il numero totale di minuti per i quali è stato distribuita una directory Azure AD B2C nel corso di un mese di fatturazione.

“**Quantità Massima di Minuti Disponibili**” indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione per tutte le directory Azure AD B2C in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**Tempo di Inattività:** indica i minuti totali accumulati, per tutte le directory di Azure AD B2C distribuite dalla Società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure, durante i quali il servizio Azure AD B2C non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile qualora tutti i tentativi di elaborare la registrazione, l’accesso, la modifica del profilo, il ripristino della password e le richieste di autenticazione a più fattori dell’utente o tutti i tentativi da parte degli sviluppatori di creare, leggere, scrivere ed eliminare voci in una directory non restituiscano token o Codici Errore validi oppure non restituiscano risposte entro due minuti.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

#### Credito di Servizio:

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

**Eccezioni del Livello di Servizio:** per il livello Gratuito di Azure Active Directory B2C non è fornito alcun Contratto di Servizio.

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Azure Active Directory Premium

**Tempo di Inattività:** qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti non sono in grado di accedere al servizio, al Pannello di Accesso e alle applicazioni nel Pannello di Accesso e di reimpostare le password oppure qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli amministratori IT non sono in grado di creare, leggere, scrivere ed eliminare voci nella directory e/o eseguire o annullare il provisioning delle applicazioni nella directory per gli utenti.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Minuti Utenti} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Minuti Utenti}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è calcolato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

#### Credito di Servizio:

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Sommar](#)io



[Introduzione](#)



[Condizioni Generali](#)



[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)



[Appendice](#)

## Azure Information Protection Premium

**Tempo di Inattività:** Qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti finali non possono creare né utilizzare documenti IRM e messaggi di posta elettronica.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Minuti Utenti} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Minuti Utenti}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è calcolato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

## Servizio Ripristino Sito Azure - Da Locale ad Azure

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Failover”** indica il processo di trasferimento del controllo, simulato o effettivo, di un’Istanza Protetta da un sito principale a un sito secondario.

**“Failover da Locale ad Azure”** indica il Failover di un’Istanza Protetta da un sito principale non Azure a un sito secondario Azure.

**“Istanza Protetta”** indica un computer virtuale o fisico configurato dal Servizio Azure Site Recovery per la replica da un sito principale a un sito secondario. Le Istanze Protette sono enumerate nella scheda Elementi Protetti della sezione Servizi di Ripristino del Portale di Gestione.

**“Obiettivo del Tempo di Ripristino (RTO)”** indica il periodo di tempo che decorre da quando la società inizia un Failover di un’Istanza Protetta in cui si verifica un’interruzione programmata o non programmata per la replica da Locale ad Azure fino al momento in cui l’Istanza Protetta è in esecuzione come macchina virtuale in Microsoft Azure, ad esclusione di qualsiasi momento associato all’azione manuale o all’esecuzione di script della società.

**“Obiettivo del Tempo di Ripristino Mensile”:** Indica, per un’Istanza Protetta specifica configurata per la replica da Locale ad Azure in un determinato mese di fatturazione, due ore.

**Credito di Servizio:**

Obiettivo del Tempo di Ripristino Mensile	Credito di Servizio
> 2 ore	100%

**Condizioni Aggiuntive:** l’Obiettivo del Tempo di Ripristino Mensile e i Crediti di Servizio sono calcolati per ciascuna Istanza Protetta utilizzata dalla società.

## Servizio Azure Site Recovery - Da Locale a Locale

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Failover”** indica il processo di trasferimento del controllo, simulato o effettivo, di un’Istanza Protetta da un sito principale non Azure a un sito secondario non Azure.

**“Minuti di Failover”** indica il numero totale di minuti in un mese di fatturazione durante i quali è stato tentato, ma non completato, un Failover di un’Istanza Protetta per la replica da Locale a Locale.

**“Quantità Massima di Minuti Disponibili”** indica il numero totale di minuti impiegati per la configurazione di una determinata Istanza Protetta per la replica da Locale a Locale da parte del Servizio Azure Site Recovery nel corso di un mese di fatturazione.

**“Failover da Locale a Locale”** indica il Failover di un’Istanza Protetta da un sito principale non Azure a un sito secondario non Azure.

[Sommar](#)io

[Introduzione](#)

[Condizioni Generali](#)

[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)

[Appendice](#)



**“Istanza Protetta”** indica un computer virtuale o fisico configurato dal Servizio Azure Site Recovery per la replica da un sito principale a un sito secondario. Le Istanze Protette sono enumerate nella scheda Elementi Protetti della sezione Servizi di Ripristino del Portale di Gestione.

**Tempo di Inattività:** quantità totale di Minuti di Failover durante i quali il Failover di un’Istanza Protetta non riesce poiché il Servizio Azure Site Recovery non è disponibile, purché i successivi tentativi vengano eseguiti con una frequenza non inferiore a trenta minuti.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

**Condizioni Aggiuntive:** l’Obiettivo del Tempo di Ripristino Mensile e i Crediti di Servizio sono calcolati per ciascuna Istanza Protetta utilizzata dalla società.

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Servizio Ripristino Sito Azure - Failover da Azure ad Azure

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Failover”** indica il processo di trasferimento del controllo, simulato o effettivo, di un’Istanza Protetta da un sito principale a un sito secondario.

**“Failover da Azure ad Azure”** indica il Failover di un’Istanza Protetta da un sito principale Azure a un sito secondario Azure.

**“Istanza Protetta”** indica un computer virtuale o fisico configurato dal Servizio Azure Site Recovery per la replica da un sito principale a un sito secondario. Le Istanze Protette sono enumerate nella scheda Elementi Protetti della sezione Servizi di Ripristino del Portale di Gestione.

**“Obiettivo del Tempo di Recupero (RTO)”** indica il periodo di tempo che decorre da quando la Società inizia un Failover di un’Istanza Protetta per la replica da Azure ad Azure fino al momento in cui l’Istanza Protetta è in esecuzione come macchina virtuale in un’area secondaria di Azure, ad esclusione di qualsiasi momento associato all’azione manuale o all’esecuzione di script della Società.

**“Obiettivo del Tempo di Ripristino Mensile”** indica, per un’Istanza Protetta specifica configurata per la replica da Azure ad Azure in un determinato mese di fatturazione, 2 ore.

**Credito di Servizio:**

Obiettivo del Tempo di Ripristino Mensile	Credito di Servizio
> 2 ore	100%

**Condizioni Aggiuntive:** l’Obiettivo del Tempo di Ripristino Mensile e i Crediti di Servizio sono calcolati per ciascuna Istanza Protetta utilizzata dalla società.

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Servizio Multi-Factor Authentication

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Minuti di Distribuzione”** indica il numero totale di minuti di distribuzione di un determinato provider di Multi-Factor Authentication in Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**“Quantità Massima di Minuti Disponibili”** indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione per tutti i provider di Multi-Factor Authentication distribuiti dalla società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**Tempo di Inattività:** quantità totale di Minuti di Distribuzione accumulati, per tutti i provider di Multi-Factor Authentication distribuiti dalla società in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure, durante i quali il Servizio Multi-Factor Authentication non riesce a ricevere né a elaborare le richieste di autenticazione del provider di Multi-Factor Authentication.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:



$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Servizio StorSimple

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Backup”** indica la procedura di backup dei dati archiviati in un dispositivo StorSimple registrato su uno o più account di archiviazione cloud associati all'interno di Microsoft Azure.

**“Cloud Tiering”** indica la procedura di trasferimento dei dati da un dispositivo StorSimple registrato a uno o più account di archiviazione cloud associati all'interno di Microsoft Azure.

**“Minuti di Distribuzione”** indica il numero totale di minuti durante i quali la Società ha configurato il Backup o il Cloud Tiering di un Elemento Gestito verso un account di archiviazione StorSimple in Microsoft Azure.

**“Errore”** indica l'impossibilità di completare un'operazione di Backup, Tiering o Ripristino configurata in modo appropriato poiché il Servizio StorSimple non è disponibile.

**“Elemento Gestito”** indica un volume che è stato configurato per effettuare il Backup sugli account di archiviazione cloud tramite il Servizio StorSimple.

**“Quantità Massima di Minuti Disponibili”** indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione per tutti gli Elementi Gestiti per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**“Ripristino”** indica la procedura di duplicazione dei dati su un dispositivo StorSimple registrato dagli account di archiviazione cloud associati.

**Tempo di Inattività:** la quantità totale di minuti all'interno della Quantità Massima di Minuti Disponibili durante i quali il Servizio StorSimple non è disponibile per l'Elemento Gestito. Il Servizio StorSimple è considerato non disponibile per un determinato Elemento Gestito a partire dalla prima operazione non riuscita di Backup, Cloud Tiering o Ripristino del medesimo Elemento Gestito fino all'avvio di un'operazione di Backup, Cloud Tiering o Ripristino dell'Elemento Protetto che verrà completata, purché i successivi tentativi vengano eseguiti con una frequenza non inferiore a trenta minuti.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## StorSimple Data Manager

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Richieste Totali”** indica l'insieme di tutte le richieste, diverse dalle Richieste Escluse, di eseguire operazioni in risposta all'utilizzo del servizio StorSimple Data Manager durante un mese di fatturazione per un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure.

**“Richieste Escluse”** indica l'insieme di richieste che restituiscono un codice di stato HTTP 4xx.

**“Richieste non Riuscite”** indica l'insieme di tutte le richieste all'interno delle Richieste Totali che restituiscono un Codice Errore o che non restituiscono un Codice di Riuscita entro 60 secondi.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:



$$\frac{\text{Richieste Totali} - \text{Richieste Non Riuscite}}{\text{Richieste Totali}} \times 100$$

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Altri Servizi Online

### Bing Maps Enterprise Platform

**Tempo di Inattività:** qualsiasi periodo di tempo durante il quale il Servizio non è disponibile in base a quanto stabilito dai data center di Microsoft, a condizione che la società acceda al Servizio utilizzando i metodi di accesso, autenticazione e rilevamento documentati negli SDK della Piattaforma Bing Maps.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la “Percentuale di Tempo di Attività Mensile” viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Numero totale di minuti in un mese} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Numero totale di minuti in un mese}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è misurato come il numero totale di minuti del mese in cui le funzionalità del Servizio definite sopra non sono disponibili.

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

**Eccezioni del Livello di Servizio:** il presente Contratto di Servizio non si applica a Bing Maps Enterprise Platform acquistato tramite i contratti multilicenza Open Value e Open Value Subscription.

I Crediti di Servizio non si applicheranno qualora la società: (i) non implementi gli aggiornamenti per i Servizi nel tempo specificato nelle Condizioni per l’Utilizzo dell’API della Piattaforma Bing Maps e (ii) non informi Microsoft con almeno novanta (90) giorni di preavviso di un significativo incremento del volume d’uso; con significativo incremento del volume d’uso, s’intende un valore pari o superiore al 50% dell’utilizzo del mese precedente.

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

### Bing Maps Mobile Asset Management

**Tempo di Inattività:** qualsiasi periodo di tempo durante il quale il Servizio non è disponibile in base a quanto stabilito dai data center di Microsoft, a condizione che la società acceda al Servizio utilizzando i metodi di accesso, autenticazione e rilevamento documentati negli SDK della Piattaforma Bing Maps.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la “Percentuale di Tempo di Attività Mensile” viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Numero totale di minuti in un mese} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Numero totale di minuti in un mese}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è misurato come il numero totale di minuti del mese in cui le funzionalità del Servizio definite sopra non sono disponibili.

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%

[Sommar](#)[Introduzione](#)[Condizioni Generali](#)[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)[Appendice](#)

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 95%	100%

**Eccezioni del Livello di Servizio:** il presente Contratto di Servizio non si applica a Bing Maps Enterprise Platform acquistato tramite i contratti multilicenza Open Value e Open Value Subscription.

I Crediti di Servizio non si applicheranno qualora la società: (i) non implementi gli aggiornamenti per i Servizi nel tempo specificato nelle Condizioni per l'Utilizzo dell'API della Piattaforma Bing Maps e (ii) non informi Microsoft con almeno novanta (90) giorni di preavviso di un significativo incremento del volume d'uso; con significativo incremento del volume d'uso, s'intende un valore pari o superiore al 50% dell'utilizzo del mese precedente.

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Microsoft Cloud App Security

**Tempo di Inattività:** qualsiasi periodo di tempo durante il quale l'amministratore IT della Società o gli utenti autorizzati dalla Società non sono in grado di connettersi pur disponendo di credenziali valide. Il Tempo di Inattività Pianificato non supererà le 10 ore per anno solare.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Minuti Utenti} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Minuti Utenti}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è calcolato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

**Eccezioni del Livello di Servizio:** il presente Livello di Servizio non si applica a: (i) software locale ottenuto in licenza nell'ambito della sottoscrizione del Servizio o (ii) Servizi basati su Internet, ad esclusione di Microsoft Cloud App Security, che forniscono aggiornamenti attraverso l'API (Application Programming Interface, interfaccia di programmazione delle applicazioni) a qualsiasi servizio ottenuto in licenza nell'ambito della sottoscrizione del Servizio.

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Microsoft Flow

**Tempo di Inattività:** qualsiasi periodo di tempo in cui i flussi degli utenti non sono connessi al gateway Internet di Microsoft.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Numero totale di minuti in un mese} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Numero totale di minuti in un mese}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è calcolato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

**Eccezioni del Livello di Servizio:** Non viene fornito alcun Contratto di Servizio per i livelli gratuiti di Microsoft Flow.

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

[Sommar](#)io



[Introduzione](#)



[Condizioni Generali](#)



[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)



[Appendice](#)

## Microsoft Intune

**Tempo di Inattività:** qualsiasi periodo di tempo durante il quale l'amministratore IT della Società o gli utenti autorizzati dalla Società non sono in grado di connettersi pur disponendo di credenziali valide. Il Tempo di Inattività Pianificato non supererà le 10 ore per anno solare.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Minuti Utenti} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Minuti Utenti}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è calcolato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

**Eccezioni del Livello di Servizio:** il presente Livello di Servizio non si applica a: (i) software locale ottenuto in licenza nell'ambito della sottoscrizione del Servizio o (ii) Servizi basati su Internet, ad esclusione del Servizio Microsoft Intune, che forniscono aggiornamenti al software locale ottenuto in licenza nell'ambito della sottoscrizione del Servizio.

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Microsoft Kaizala Pro

**Tempo di Inattività:** qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti finali non sono in grado di leggere né di pubblicare messaggi nei gruppi delle organizzazioni pur disponendo di autorizzazioni appropriate.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Minuti Utenti} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Minuti Utenti}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è calcolato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Microsoft PowerApps

**Tempo di Inattività:** qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti non sono in grado di leggere o scrivere alcuna parte dei dati di Microsoft PowerApps per i quali dispongono di autorizzazioni appropriate.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Numero totale di minuti in un mese} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Numero totale di minuti in un mese}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è calcolato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

[Sommar](#)io



[Introduzione](#)



[Condizioni Generali](#)



[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)



[Appendice](#)

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

**Eccezioni del Livello di Servizio:** Non viene fornito alcun Contratto di Servizio per i livelli gratuiti di Microsoft PowerApps.

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Minecraft: Education Edition

**Tempo di Inattività:** qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti non sono in grado di accedere a Minecraft: Education Edition.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Numero totale di minuti in un mese} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Numero totale di minuti in un mese}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è calcolato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)

## Power BI Embedded

**Minuti di Distribuzione:** indica il numero totale di minuti per i quali è stato eseguito il provisioning della raccolta di aree di lavoro nel corso di un mese di fatturazione.

**“Quantità Massima di Minuti Disponibili”** indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione per tutte le raccolte di aree di lavoro di cui una società ha eseguito il provisioning in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

**Tempo di Inattività:** indica la quantità totale di Minuti di Distribuzione accumulati durante i quali la raccolta di aree di lavoro non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile per una determinata raccolta di aree di lavoro qualora tutti i tentativi continui effettuati nel minuto di leggere o scrivere una parte dei dati di Power BI Embedded restituiscano un Codice Errore o non diano una risposta entro cinque minuti.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è misurato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommar](#) / [Definizioni](#)
[Sommar](#)

[Introduzione](#)

[Condizioni Generali](#)

[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)

[Appendice](#)

## Power BI Premium

“**Capacità**” indica una capacità specifica di cui viene eseguito il provisioning da parte di un amministratore tramite il portale di amministrazione della capacità di Power BI Premium. Una Capacità è un raggruppamento di uno o più nodi.

“**Quantità Massima di Minuti Disponibili**” indica il numero totale di minuti durante i quali è stata creata un’istanza di una Capacità specifica nel corso di un mese di fatturazione in un determinato tenant.

**Tempo di Inattività:** indica la quantità totale di minuti accumulati nel corso di un mese di fatturazione per una determinata Capacità durante i quali una Capacità specifica non è disponibile. Un minuto è considerato non disponibile per una determinata Capacità qualora tutti i tentativi di visualizzare report o dashboard di Power BI entro il minuto non riescono a causa di errori di sistema.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è calcolato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

[Sommaro](#) / [Definizioni](#)

## Power BI Pro

**Tempo di Inattività:** qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti non sono in grado di leggere o scrivere alcuna parte dei dati di Power BI per i quali dispongono di autorizzazioni appropriate.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la “Percentuale di Tempo di Attività Mensile” viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Numero totale di minuti in un mese} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Numero totale di minuti in un mese}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è misurato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Sommaro](#) / [Definizioni](#)

## API di Translator

**Tempo di Inattività:** qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti non sono in grado di eseguire traduzioni.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la “Percentuale di Tempo di Attività Mensile” viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Total number of minutes in a month} - \text{Downtime}}{\text{Total number of minutes in a month}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è misurato come il numero totale di minuti del mese in cui le funzionalità del Servizio definite sopra non sono disponibili.

[Sommaro](#)



[Introduzione](#)



[Condizioni Generali](#)



[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)



[Appendice](#)

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)

## Microsoft Defender Advanced Threat Protection

**Definizioni Aggiuntive:**

**“Quantità Massima di Minuti Disponibili”** indica i minuti totali accumulati nel corso di un mese di fatturazione per il portale Microsoft Defender Advanced Threat Protection. La Quantità Massima di Minuti Disponibili viene calcolata quando viene creato il Tenant, al termine della procedura di onboarding.

**“Tenant”** indica l’ambiente cloud specifico della Società per Microsoft Defender Advanced Threat Protection.

**Tempo di Inattività:** i minuti totali accumulati appartenenti alla Quantità Massima di Minuti Disponibili durante i quali la Società non è in grado di accedere ad alcuna parte delle raccolte siti del portale Microsoft Defender Advanced Threat Protection per le quali dispone di autorizzazioni appropriate e di una licenza valida e attiva.

**Percentuale di Tempo di Attività Mensile:** la Percentuale di Tempo di Attività Mensile viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Quantità Massima di Minuti Disponibili}} \times 100$$

dove il Tempo di Inattività è calcolato in minuti utenti, vale a dire per ciascun mese il Tempo di Inattività è la somma della durata (in minuti) di ciascun Evento Imprevisto che si verifica in quel mese moltiplicato per il numero di utenti interessati da tale Evento Imprevisto.

**Credito di Servizio:**

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 99,9%	10%
< 99%	25%

**Eccezioni del Livello di Servizio:** il presente Contratto di Servizio non si applica ad alcun Tenant delle versioni di valutazione/anteprima.

[Sommar](#)io / [Definizioni](#)[Sommar](#)io[Introduzione](#)[Condizioni Generali](#)[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)[Appendice](#)



## Appendice A - Impegno del Livello di Servizio per quanto riguarda il Rilevamento e il Blocco di Virus, l'Efficacia della Protezione dalla Posta Indesiderata o i Falsi Positivi

Relativamente a Exchange Online ed EOP ottenuti in licenza come Servizi autonomi o tramite ECAL Suite oppure ad Exchange Enterprise CAL con Servizi, la società potrà essere idonea a ricevere Crediti di Servizio qualora Microsoft non soddisfi il Livello di Servizio illustrato sotto per: (1) Rilevamento e Blocco di Virus, (2) Efficacia della Protezione dalla Posta Indesiderata o (3) Falsi Positivi. Qualora uno di tali Livelli di Servizio non venga soddisfatto, la società potrà proporre un reclamo per un Credito di Servizio. Qualora in seguito a un Evento Imprevisto Microsoft non riesca a rispettare più di una metrica del Contratto di Servizio per Exchange Online o EOP, la società potrà reclamare un unico Credito di Servizio per tale evento imprevisto per Servizio.

### 1. Livello di Servizio per Rilevamento e Blocco di Virus

- "Rilevamento e Blocco di Virus" consiste nel rilevamento e nel blocco di virus operato dai filtri per prevenire infezioni. "Virus" è nel senso più ampio del termine definito malware noto. Il malware noto include virus, worm e trojan horse.
- Un virus è considerato noto quando motori di ricerca di virus commerciali molto diffusi sono in grado di rilevare il virus e la funzionalità di rilevamento è disponibile in tutta le rete EOP.
- Dovrà derivare da un'infezione non intenzionale.
- La scansione del Virus dovrà essere stata eseguita dal filtro EOP.
- Qualora EOP consegni un messaggio di posta elettronica infetto da un virus noto alla società, lo comunicherà alla società e insieme collaboreranno all'identificazione e alla rimozione del virus. Nel caso in cui tale intervento impedisca un'infezione, la società non sarà idonea a ricevere il Credito di Servizio previsto dal Livello di Servizio per Rilevamento e Blocco di Virus.
- Il Livello di Servizio per Rilevamento e Blocco di Virus non si applicherà a:
  - Forme di uso improprio della posta elettronica non classificate come malware, ad esempio posta indesiderata, phishing e altri tentativi di phishing, adware e spyware, che a causa della relativa natura o dell'utilizzo limitato non sono note alla comunità antivirus e non vengono pertanto rilevate come virus dai prodotti antivirus.
  - Virus alterati, anomali, troncati o inattivi contenuti in NDR, notifiche o in messaggi di posta elettronica restituiti al mittente.
- Il Credito di Servizio disponibile per il Servizio di Rilevazione e Blocco di Virus è pari al: 25% del Credito di Servizio del Corrispettivo Mensile Applicabile per il Servizio nel caso in cui in un mese solare si verifichi un'infezione, con un massimo di un reclamo per mese solare.

### 2. Livello di Servizio per l'Efficacia della Protezione dalla Posta Indesiderata

- "Efficacia della Protezione dalla Posta Indesiderata" è la percentuale di posta indesiderata in entrata rilevata dal sistema di filtraggio, misurata su base giornaliera.
- Le stime dell'efficacia della protezione dalla posta indesiderata escludono i falsi negativi che raggiungono cassette postali non valide.
- Il messaggio di posta indesiderata dovrà essere elaborato dal servizio di Microsoft e non dovrà essere alterato, malformato né troncato.
- Il Livello di Servizio per l'Efficacia della Protezione dalla Posta Indesiderata non si applica alla posta elettronica con contenuto in prevalenza non inglese.
- La società dà atto che la classificazione di posta indesiderata è soggettiva e accetta che Microsoft operi una valutazione in buona fede della frequenza di ricezione di posta indesiderata sulla base delle prove tempestivamente fornite dalla società.
- Il Credito di Servizio disponibile per il Servizio relativo all'Efficacia della Protezione dalla Posta Indesiderata è:

% del Mese Solare in cui l'Efficacia della Protezione dalla Posta Indesiderata è inferiore al 99%	Credito di Servizio
>25%	25%
> 50%	50%
100%	100%

### 3. Livello di Servizio per i Falsi Positivi

- "Falsi Positivi" indica la quantità di messaggi di posta elettronica commerciali legittimi identificati erroneamente come posta indesiderata dal sistema di filtraggio che raggiunge tutte le cassette postali elaborate dal servizio in un mese solare.
- I messaggi completi, originali, con tutte le intestazioni, devono essere segnalati al team che analizza la posta indesiderata.
- Si applica solo ai messaggi di posta elettronica inviati a cassette postali valide.
- La società dà atto che la classificazione dei falsi positivi sia soggettiva e comprende che Microsoft opera una valutazione in buona fede della percentuale di falsi positivi sulla base delle prove tempestivamente fornite dalla società.
- Il presente Livello di Servizio per i Falsi Positivi non si applica a:

[Sommario](#)

[Introduzione](#)

[Condizioni Generali](#)

[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)

[Appendice](#)

- i. messaggi di posta elettronica in blocco, personali o pornografici
  - ii. messaggi di posta elettronica con contenuto in prevalenza non inglese
  - iii. messaggi di posta elettronica bloccati da una regola dei criteri, dal filtro della reputazione o dal filtro delle connessioni SMTP
  - iv. messaggi di posta elettronica consegnati nella cartella della posta indesiderata
- f. Il Credito di Servizio disponibile per il Servizio dei Falsi Positivi è:

Quantità di Falsi Positivi in un Mese Solare	Credito di Servizio
> 1:250.000	25%
> 1:10.000	50%
> 1:100	100%

[Sommario](#)[Introduzione](#)[Condizioni Generali](#)[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)[Appendice](#)

## Appendice B - Impegno del Livello di Servizio per il Tempo di Attività e la Consegna dei Messaggi di Posta Elettronica

Relativamente a EOP ottenuto in licenza come Servizio autonomo, ECAL Suite o Exchange Enterprise CAL con Servizi, la società potrà essere idonea a ricevere Crediti di Servizio qualora Microsoft non soddisfi il Livello di Servizio illustrato sotto per (1) il Tempo di Attività e (2) la Consegna dei Messaggi di Posta Elettronica.

### 1. Percentuale di Tempo di Attività Mensile:

Qualora la Percentuale di Tempo di Attività Mensile per EOP relativa a un determinato mese sia inferiore al 99,999%, la società potrà essere idonea a ricevere il seguente Credito di Servizio:

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
<99,999%	25%
<99,0%	50%
<98,0%	100%

### 2. Livello di Servizio per la Consegna dei Messaggi di Posta Elettronica:

- Il "Tempo di Consegna dei Messaggi di Posta Elettronica" è la media dei tempi di consegna dei messaggi di posta elettronica, misurata in minuti di un mese solare, dove con consegna dei messaggi di posta elettronica si intende il tempo trascorso da quando un messaggio di posta elettronica commerciale entra nella rete EOP a quando viene effettuato il primo tentativo di consegna.
- Il Tempo di Consegna dei Messaggi di Posta Elettronica è misurato e registrato ogni 5 minuti, quindi ordinato in base al tempo trascorso. Le misurazioni con percentuale di velocità superiore al 95% consentono di creare la media per il mese solare.
- Microsoft utilizza messaggi di posta elettronica simulati o di prova per misurare il tempo di consegna.
- Il Livello di Servizio per la Consegna dei Messaggi di Posta Elettronica si applica solo ai messaggi di posta elettronica commerciali legittimi (non ai messaggi di posta elettronica in blocco) consegnati ad account di posta elettronica validi.
- Il Livello di Servizio per la Consegna dei Messaggi di Posta Elettronica non si applica a quanto segue:
  - ai messaggi di posta elettronica messi in quarantena o archiviati
  - ai messaggi di posta elettronica in coda per l'invio
  - agli attacchi Denial of Service (DoS)
  - ai cicli di messaggi di posta elettronica
- Il Credito di Servizio disponibile per il Servizio di Consegna dei Messaggi di Posta Elettronica è:

Tempo Medio di Consegna dei Messaggi di Posta Elettronica (definito sopra)	Credito di Servizio
> 1	25%
> 4	50%
> 10	100%

[Sommario](#)

[Introduzione](#)

[Condizioni Generali](#)

[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)

[Appendice](#)