

Volume
Licensing

Contratto di Servizio per i Microsoft Online Services 1 giugno 2022

Sommario

SOMMARIO	2
INTRODUZIONE	3
CONDIZIONI GENERALI	4
CONDIZIONI SPECIFICHE PER IL SERVIZIO	6
MICROSOFT DYNAMICS 365	6
DYNAMICS 365 BUSINESS CENTRAL	6
DYNAMICS 365 COMMERCE	6
DYNAMICS 365 CUSTOMER INSIGHTS	7
DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE ENTERPRISE; DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE PROFESSIONAL; DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICE INSIGHTS;	
DYNAMICS 365 FIELD SERVICE; DYNAMICS 365 MARKETING	7
DYNAMICS 365 FRAUD PROTECTION	7
DYNAMICS 365 GUIDES	8
DYNAMICS 365 HUMAN RESOURCES	8
DYNAMICS 365 INTELLIGENT ORDER MANAGEMENT	9
DYNAMICS 365 REMOTE ASSIST	9
DYNAMICS 365 SALES ENTERPRISE, DYNAMICS 365 SALES PROFESSIONAL	9
DYNAMICS 365 SUPPLY CHAIN MANAGEMENT; DYNAMICS 365 FINANCE;	
DYNAMICS 365 PROJECT OPERATIONS	10
SERVIZI OFFICE 365	10
DUET ENTERPRISE ONLINE	11
EXCHANGE ONLINE	11
ARCHIVIAZIONE EXCHANGE ONLINE	11
EXCHANGE ONLINE PROTECTION	12
MICROSOFT MYANALYTICS	12
MICROSOFT STREAM	13
MICROSOFT TEAMS	13
MICROSOFT 365 APPS FOR BUSINESS	13
MICROSOFT 365 APPS FOR ENTERPRISE	14
OFFICE 365 ADVANCED COMPLIANCE	14
OFFICE ONLINE	15
VIDEO PER OFFICE 365	15
ONEDRIVE FOR BUSINESS	15
PROJECT	16
SHAREPOINT ONLINE	16
SKYPE FOR BUSINESS ONLINE	16
MICROSOFT TEAMS - PIANI DI CHIAMATA, SISTEMA TELEFONICO E	
AUDIOCONFERENZA	17
MICROSOFT TEAMS - QUALITÀ VOCALE	17
WORKPLACE ANALYTICS	18

YAMMER ENTERPRISE	18
SERVIZI MICROSOFT AZURE E PIANI DI AZURE	18
ALTRI SERVIZI ONLINE	18
BING MAPS ENTERPRISE PLATFORM	19
BING MAPS MOBILE ASSET MANAGEMENT	19
MICROSOFT CLOUD APP SECURITY	20
MICROSOFT POWER AUTOMATE	20
MICROSOFT INTUNE	21
MICROSOFT KAIZALA PRO	21
MICROSOFT POWER APPS	21
MICROSOFT POWER VIRTUAL AGENTS	22
MICROSOFT SUSTAINABILITY MANAGER	22
MINECRAFT: EDUCATION EDITION	22
POWER BI EMBEDDED	23
POWER BI PREMIUM	23
POWER BI PRO	24
API DI TRANSLATOR	24
MICROSOFT DEFENDER PER ENDPOINT	25
STAMPA UNIVERSALE	25
WINDOWS 365	25

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	27
--	-----------

APPENDICE B - IMPEGNO DEL LIVELLO DI SERVIZIO PER IL TEMPO DI ATTIVITÀ E LA CONSEGNA DEI MESSAGGI DI POSTA ELETTRONICA	29
---	-----------

[Sommario](#)

[Introduzione](#)

[Condizioni Generali](#)

[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)

[Appendice](#)

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/Aggiornamenti	Prodotti Eliminati
Microsoft Sustainability Manager	Nessuno

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

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 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 Commerce

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 Customer Insights

Tempo di Inattività: qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti finali non sono in grado di accedere al proprio ambiente. Il Tempo di Inattività non include il Tempo di Inattività Pianificato, la mancata disponibilità di funzionalità aggiuntive per il Servizio o l'impossibilità di accedere al Servizio a causa di modifiche al Servizio stesso.

Percentuale di 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 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 Customer Service Enterprise; Dynamics 365 Customer Service Professional; Dynamics 365 Customer Service Insights; Dynamics 365 Field Service; Dynamics 365 Marketing

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 Fraud Protection

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.

[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:

$$\frac{N. di minuti nel mese - n. di minuti in cui il servizio DFP non è disponibile}{N. di minuti nel mese} \times 100$$

laddove, in un determinato intervallo di minuti, il servizio sia considerato disponibile se viene eseguito un test ping watchdog del servizio attraverso il relativo DNS esterno.

Credito di Servizio:

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

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

Dynamics 365 Guides

Definizioni Aggiuntive:

Tempo di Inattività: qualsiasi periodo di tempo in cui l'utente finale non riesce a leggere o scrivere dati del Servizio pur avendo l'appropriata autorizzazione. Qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti finali non sono in grado di avviare le chiamate o di prendervi parte.

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

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

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.

* Il Tempo di Inattività non include il Tempo di Inattività Pianificato.

Credito di Servizio:

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

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

Dynamics 365 Human Resources

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:

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

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%

[Sommar](#)io



[Introduzione](#)



[Condizioni Generali](#)



[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)



[Appendice](#)

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

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

Dynamics 365 Intelligent Order Management

Tempo di Inattività: Qualsiasi periodo di tempo durante il quale l'utente finale non è 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. Il Tempo di Inattività non include il Tempo di Inattività Pianificato.

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 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](#) / [Definizioni](#)

Dynamics 365 Remote Assist

Definizioni Aggiuntive:

Tempo di Inattività: qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti finali non sono in grado di condurre conversazioni di messaggistica istantanea oppure di effettuare chiamate o parteciparvi.*

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 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.

* Conversazioni di messaggistica istantanea disponibili solo in alcune piattaforme

Credito di Servizio:

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

[Sommar](#) / [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 Supply Chain Management; Dynamics 365 Finance; Dynamics 365 Project Operations

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 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](#)

Servizi Office 365

[Sommar](#)io



[Introduzione](#)



[Condizioni Generali](#)



[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)



[Appendice](#)

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.

[Sommario](#) / [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.

[Sommario](#) / [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.

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.

[Sommario](#) / [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.

[Sommario](#) / [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.

Credito di Servizio:



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

[Sommar](#) / [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 supportati¹.

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.

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

[Sommar](#) / [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.¹

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%

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

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

Microsoft 365 Apps for 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.

[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:

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

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](#)

Microsoft 365 Apps for enterprise

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](#)

[Sommar](#)io



[Introduzione](#)



[Condizioni Generali](#)



[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)



[Appendice](#)

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:

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

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%

[Sommar](#)io



[Introduzione](#)



[Condizioni Generali](#)



[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)



[Appendice](#)

Percentuale di Tempo di Attività Mensile	Credito di Servizio
< 95%	100%

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

Project

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](#) / [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](#) / [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.¹

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](#)

→

[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%

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

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

Microsoft Teams - Piani di Chiamata, Sistema Telefonico 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 o di elaborare le chiamate con Code delle Chiamate o Operatore Automatico.

Percentuale del Tempo di Attività Mensile: la Percentuale del Tempo di Attività Mensile è calcolata in base alla seguente formula per ciascuno dei servizi:

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

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. Il credito verrà pagato solo a fronte degli effettivi servizi interessati.

Il presente Contratto di Servizio non si applica a interruzioni provocate da un errato funzionamento del software, dell'attrezzatura o dei 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.

Credito di Servizio:

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

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



Credito di Servizio:

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

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

Yammer Enterprise

Tempo di Inattività: qualsiasi periodo di tempo superiore a dieci minuti durante il quale oltre il cinque percento 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](#)io / [Definizioni](#)

Servizi Microsoft Azure e Piani di Azure

Condizioni Specifiche per l'Utilizzo dei Servizi per i Servizi Azure e i Piani di Azure sono disponibili all'indirizzo <http://azure.microsoft.com/support/legal/sla/>.

Altri Servizi Online

Microsoft Defender per Identità

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

Definizioni Aggiuntive:

“Tempo di Inattività” indica qualsiasi periodo di tempo durante il quale l’amministratore non è in grado di accedere al portale Microsoft Defender per Identità.

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%

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

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:

$$\frac{\text{Numero totale di minuti in un mese} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Numero totale di minuti in un mese}} \times 100$$

[Sommar](#)

[Introduzione](#)

[Condizioni Generali](#)

[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)

[Appendice](#)

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](#)

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](#) / [Definizioni](#)

Microsoft Power Automate

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%

[Sommar](#)



[Introduzione](#)



[Condizioni Generali](#)



[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)



[Appendice](#)

Eccezioni del Livello di Servizio: Non viene fornito alcun Contratto di Servizio per i livelli gratuiti di Microsoft Power Automate.

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

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

Microsoft Power Apps

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 Power Apps 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.

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 Power Apps.

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

Microsoft Power Virtual Agents

Definizioni Aggiuntive:

“Richieste Totali di Messaggi” indica il numero complessivo di richieste effettuate da un utente finale a Power Virtual Agents nel corso di un mese di fatturazione.

“Richieste di Messaggi Non Riuscite” indica il numero totale di richieste all’interno delle Richieste Totali di Messaggi alle quali Power Virtual Agents non è in grado di inviare un messaggio di risposta a causa di un errore di sistema in Power Virtual Agents.

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

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

Credito di Servizio:

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

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

Microsoft Sustainability Manager

Tempo di Inattività: qualsiasi periodo di tempo durante il quale gli utenti finali non sono in grado di accedere al proprio ambiente. Il Tempo di Inattività non include il Tempo di Inattività Pianificato, la mancata disponibilità di funzionalità aggiuntive per il Servizio o l’impossibilità di accedere al Servizio a causa di modifiche al Servizio stesso.

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 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
< 99,5%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

[Sommar](#)io / [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.

[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:

$$\frac{\text{Numero totale di minuti in un mese} - \text{Tempo di Inattività}}{\text{Numero totale di minuti in un mese}} \times 100$$

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

Power BI Embedded

Minuti di Distribuzione: il numero totale di minuti per i quali una determinata capacità incorporata è stata attiva nel corso di un mese di fatturazione.

Quantità Massima di Minuti Disponibili: la quantità totale di Minuti di Distribuzione per una specifica capacità incorporata di cui una società ha eseguito il provisioning in un determinato periodo di sottoscrizione di Microsoft Azure nel corso di un mese di fatturazione.

Minuti di Inattività: la quantità totale di Minuti di Distribuzione accumulati durante i quali una capacità incorporata non è in grado di essere utilizzata in tutte le funzionalità di Power BI applicabili elencate sotto:

Visualizza: consente di visualizzare Dashboard, Report e App di Power BI nel servizio.

Aggiornamento del set di dati: consente di programmare o attivare manualmente aggiornamenti e di prevedere il completamento di tali operazioni entro intervalli di tempo attesi considerando tutte le condizioni che potrebbero influire sulle velocità di aggiornamento (ad esempio, la dimensione dei set di dati).

Accedi al Portale di Power BI: consente di accedere e utilizzare il Portale di Power BI negli intervalli di tempo previsti considerando le limitazioni e le condizioni della rete interne all'ambiente della società o esterne a Microsoft.

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

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

Credito di Servizio:

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

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

Power BI Premium

Capacità: 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: la quantità totale di minuti durante i quali è stata creata un'istanza di una Capacità specifica nel corso di un mese di fatturazione per un determinato tenant.

Minuti di Inattività: la quantità totale di minuti accumulati nel corso di un mese di fatturazione per una determinata Capacità, dopo la sua creazione, o prima che venga annullato il provisioning quando la Capacità non è in grado di essere utilizzata in tutte le funzionalità di Power BI applicabili elencate sotto:

Visualizza: consente di visualizzare Dashboard, Report e App di Power BI nel servizio.

[Sommar](#)io



[Introduzione](#)



[Condizioni Generali](#)



[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)



[Appendice](#)

Aggiornamento del set di dati: consente di programmare o attivare manualmente aggiornamenti e di prevedere il completamento di tali operazioni entro intervalli di tempo attesi considerando tutte le condizioni che potrebbero influire sulle velocità di aggiornamento (ad esempio, la dimensione dei set di dati).

Accedi al Portale di Power BI: consente di accedere e utilizzare il Portale di Power BI negli intervalli di tempo previsti considerando le limitazioni e le condizioni della rete interne all'ambiente della società o esterne a Microsoft.

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

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

Credito di Servizio:

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

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

Power BI Pro

Minuti di Inattività: la quantità totale di minuti accumulati nel corso di un mese di fatturazione durante i quali tutte le funzionalità di Power BI elencate sotto non sono disponibili:

Visualizza: consente di visualizzare Dashboard, Report e App di Power BI nel servizio.

Aggiornamento del set di dati: consente di programmare o attivare manualmente aggiornamenti e di prevedere il completamento di tali operazioni entro intervalli di tempo attesi considerando tutte le condizioni che potrebbero influire sulle velocità di aggiornamento (ad esempio, la dimensione dei set di dati).

Accedi al Portale di Power BI: consente di accedere e utilizzare il Portale di Power BI negli intervalli di tempo previsti considerando le limitazioni e le condizioni della rete interne all'ambiente della società o esterne a Microsoft.

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

$$\frac{\text{Numero totale di minuti in un mese} - \text{Minuti di Inattività}}{\text{Numero totale di minuti in un mese}} \times 100$$

Credito di Servizio:

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

[Sommar](#) / [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.

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%

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

Microsoft Defender per Endpoint

Definizioni Aggiuntive:

“Quantità Massima di Minuti Disponibili” indica i minuti totali accumulati nel corso di un mese di fatturazione per il portale Microsoft Defender per Endpoint. 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 per Endpoint.

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 per Endpoint 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](#) / [Definizioni](#)

Stampa Universale

Tempo di Inattività: qualsiasi periodo di tempo durante il quale la mancata disponibilità del Servizio Stampa Universale impedisca agli utenti di rilevare le stampanti o inviare i processi di stampa oppure agli amministratori di registrare o configurare le stampanti, gestire il controllo degli accessi o monitorare lo stato e l’utilizzo di Stampa Universale.

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 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%

Eccezioni del Livello di Servizio: il presente Contratto di Servizio non si applica ad alcun Tenant delle versioni di valutazione/anteprima.

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

Windows 365

[Sommar](#)

[Introduzione](#)

[Condizioni Generali](#)

[Condizioni Specifiche per il Servizio](#)

[Appendice](#)

PC Cloud: istanza specifica di Windows 365 concessa in licenza a un utente.

Tempo di Inattività: misurato in minuti, il periodo in cui tutti i tentativi di connessione effettuati da un determinato utente a un PC Cloud specifico sono falliti, ad esclusione di alcuni dei seguenti tipi di errore:

1. Errori derivanti dall'impossibilità di utilizzare il PC Cloud per motivi non correlati all'infrastruttura di Azure sottostante (ad esempio, sistema operativo danneggiato, configurazione del sistema operativo o configurazione errata) e
2. Errore derivante da un'applicazione o da altro software installato sul PC Cloud.

Tempo di Inattività Individuale: indica il Tempo di Inattività per un determinato utente per ogni mese.

Minuti Individuali: indica i Minuti Utente per un determinato utente per ogni mese.

Percentuale del Tempo di Attività Individuale: la Percentuale del Tempo di Attività Individuale è calcolata come:

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

Credito Per Utente: per un mese in cui la Percentuale del Tempo di Attività nell'Area Geografica è inferiore al 99,9%, un Credito Per Utente dovrà essere calcolato come una percentuale della parte per utente dei Corrispettivi Mensili Applicabili per il Servizio per ciascun utente per il quale la Percentuale di Tempo di Attività Individuale è stata inferiore al 99,9% in conformità alla seguente tabella (a condizione che, tuttavia, qualsiasi Percentuale del Tempo di Attività Individuale inferiore alla Percentuale del Tempo di Attività nell'Area Geografica dovrà essere considerata uguale alla Percentuale del Tempo di Attività nell'Area Geografica):

Percentuale del Tempo di Attività Individuale	Credito Per Utente
< 99,9%	10%
< 99%	25%
< 95%	100%

Area geografica: indica le aree geografiche illustrate in dettaglio all'indirizzo: <https://aka.ms/DSLARegionLink>.

Tempo di Inattività nell'Area Geografica: indica la somma di tutto il Tempo di Inattività in un'Area geografica per ogni mese.

Minuti nell'Area Geografica: indica i Minuti Utente in un'Area Geografica per ogni mese.

Percentuale del Tempo di Attività nell'Area Geografica: viene calcolata utilizzando la seguente formula:

$$\frac{\text{Minuti nell'Area Geografica} - \text{Tempo di Inattività nell'Area Geografica}}{\text{Minuti nell'Area Geografica}} \times 100$$

Credito di Servizio: per Windows 365, i Crediti di Servizio non sono una percentuale del Corrispettivo Mensile Applicabile per il Servizio, ma dovranno essere la somma di tutti i Crediti Per Utente.

[Sommario](#)

[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](#)