

La traduzione di seguito è fornita solo a scopo informativo. In caso di discrepanze, incongruenze o conflitti tra la presente traduzione e l'ultima versione inglese aggiornata (anche a causa di ritardi nella traduzione), prevorrà la versione inglese.

Contratto sul livello di servizio di AWS Transit Gateway

Ultimo aggiornamento: 18 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio di AWS Transit Gateway (“SLA”) è una policy che regola l’utilizzo di AWS Transit Gateway (“Transit Gateway”) e si applica separatamente a ciascun account che utilizza tale servizio. In caso di conflitto tra i termini del presente SLA e i termini del [Contratto con il cliente AWS](#) o altro accordo con noi che disciplina l’utilizzo da parte dell’utente dei nostri Servizi (il “Contratto”), si applicano i termini e le condizioni del presente SLA, ma solo nella misura di tale conflitto. I termini in maiuscolo utilizzati nel presente documento, ma non qui definiti, avranno il significato stabilito nel Contratto.

SLA

AWS si impegna a rispettare due SLA per Transit Gateway: (1) uno SLA di Transit Gateway Multi-AZ che regola ogni Transit Gateway distribuito su più AZ; e (2) uno SLA di Single Transit Gateway che regola le distribuzioni di Transit Gateway individualmente.

SLA di Transit Gateway Multi-AZ

Quando un Transit Gateway viene distribuito contemporaneamente su due o più AZ (“Transit Gateway Multi-AZ”) AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere ciascun Transit Gateway Multi-AZ disponibile con una Percentuale di tempo di attività mensile come indicato nella tabella sottostante durante ogni ciclo di fatturazione mensile (“SLA di Transit Gateway Multi-AZ”):

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

SLA per Transit Gateway Singolo

Per ogni singola distribuzione di Transit Gateway (“Single Transit Gateway”), AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere disponibile il Single Transit Gateway con una Percentuale di tempo di attività di Single TGW come indicato nella tabella sottostante durante ogni ciclo di fatturazione mensile (lo “SLA di Single Transit Gateway”):

Percentuale di tempo di attività di Single TGW	Percentuale di Credito di servizio
Meno del 99,9% ma pari o superiore al 99,0%	10%
Meno del 99,0% ma pari o superiore al 95,0%	25%
Meno del 95,0%	100%

La traduzione di seguito è fornita solo a scopo informativo. In caso di discrepanze, incongruenze o conflitti tra la presente traduzione e l'ultima versione inglese aggiornata (anche a causa di ritardi nella traduzione), prevorrà la versione inglese.

Crediti di servizio

I Crediti di servizio sono calcolati come una percentuale degli addebiti totali pagati dal cliente per il Transit Gateway applicabile per il ciclo di fatturazione mensile in cui lo SLA, a seconda dei casi, non è stato soddisfatto.

Applicheremo eventuali Crediti di servizio solo a fronte di futuri pagamenti di Transit Gateway altrimenti dovuti dall'utente. A nostra discrezione, possiamo emettere il Credito di servizio sulla carta di credito utilizzata dall'utente per pagare il ciclo di fatturazione in cui si è verificata la Non disponibilità. I Crediti di servizio non daranno diritto ad alcun rimborso o altro pagamento da parte di AWS. Un Credito di servizio sarà applicabile ed emesso solo se l'importo del credito per il ciclo di fatturazione mensile applicabile è superiore a un dollaro (1 USD). I Crediti di servizio non possono essere trasferiti o applicati a nessun altro account. Salvo quanto diversamente previsto nel Contratto, l'unico ed esclusivo rimedio a disposizione dell'utente per qualsiasi non disponibilità, mancata prestazione o altra mancata fornitura di Transit Gateway da parte nostra è la ricezione di un Credito di servizio (se idoneo) in conformità ai termini del presente SLA.

Richiesta di credito e procedure di pagamento

Per ricevere un Credito di servizio, è necessario inviare un reclamo [aprendo un caso](#) nell'AWS Support Center. Non è possibile combinare o sovrapporre richieste di risarcimento ai sensi dello SLA di Transit Gateway Multi-AZ e dello SLA di Single Transit Gateway per una determinata distribuzione di Transit Gateway. La richiesta deve pervenirci entro la fine del secondo ciclo di fatturazione successivo a quello in cui si è verificato l'incidente e deve includere le informazioni specificate di seguito per lo SLA di Transit Gateway Multi-AZ e per lo SLA Single Transit Gateway, a seconda dei casi:

1. le parole “Richiesta di credito per lo SLA TGW” nella riga dell’oggetto;
2. le date e gli orari di ogni incidente di Non disponibilità che l’utente sta rivendicando;
3. gli ARN di Transit Gateway interessati e l’ID dell’allegato di Transit Gateway;
4. il ciclo di fatturazione e le Regioni AWS per le quali si richiedono i Crediti di servizio; e
5. i registri delle richieste che documentano gli errori e comprovano l’interruzione dichiarata** (qualsiasi informazione riservata o sensibile in questi registri deve essere rimossa o sostituita con asterischi).

***Sostituire con asterischi le informazioni riservate o sensibili contenute in questi registri*

Se un reclamo ai sensi del Contratto di servizio applicabile viene confermato da noi, emetteremo il Credito di servizio entro un ciclo di fatturazione successivo al mese in cui la richiesta viene confermata da noi. La mancata presentazione della richiesta e delle altre informazioni di cui sopra comporterà l’inidoneità al Credito di servizio.

Esclusioni dello SLA di AWS Transit Gateway

La traduzione di seguito è fornita solo a scopo informativo. In caso di discrepanze, incongruenze o conflitti tra la presente traduzione e l'ultima versione inglese aggiornata (anche a causa di ritardi nella traduzione), prevorrà la versione inglese.

I rispettivi SLA non si applicano a qualsiasi non disponibilità, sospensione o cessazione di Transit Gateway, o a qualsiasi problema di prestazioni di Transit Gateway, direttamente o indirettamente: (i) causati da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, compresi gli eventi di forza maggiore o i problemi di accesso a Internet o problemi correlati oltre il punto di demarcazione di Transit Gateway; (ii) derivanti da azioni o inazioni dell'utente (ad es. errata configurazione delle tabelle di routing di Transit Gateway, dei gruppi di sicurezza VPC, delle tabelle di routing VPC, delle configurazioni VPC o delle impostazioni delle credenziali ecc.); (iii) derivanti dalle apparecchiature, dal software o da altre tecnologie dell'utente; (iv) derivanti dall'inosservanza delle linee guida o dal superamento delle limitazioni descritte nella Documentazione di Transit Gateway sul Sito AWS; o (v) derivanti dalla sospensione o dalla cessazione da parte nostra del diritto dell'utente di utilizzare Transit Gateway in conformità al Contratto (collettivamente, le “Esclusioni dello SLA di AWS Transit Gateway”). Se la disponibilità è influenzata da fattori diversi da quelli esplicitamente utilizzati nel nostro calcolo della Percentuale di tempo di attività mensile o della Percentuale di tempo di attività Single TGW, come applicabile, possiamo emettere un Credito di servizio considerando tali fattori a nostra discrezione.

Definizioni

- “Zona di disponibilità” e “AZ” indicano una posizione isolata all'interno di una regione AWS identificata da un identificativo di lettera che segue il codice della regione AWS (ad es., us-west-1a).
- La “Percentuale di tempo di attività mensile” viene calcolata sottraendo dal 100% la percentuale del ciclo di fatturazione mensile in cui il Transit Gateway Multi-AZ applicabile era Non disponibile. Se il Transit Gateway applicabile è stato configurato solo per una parte del mese, si presume che il Transit Gateway sia disponibile al 100% per la parte del mese in cui non è stato configurato.
- Un “Credito di Servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditar su un account idoneo.
- La “Percentuale di tempo di attività mensile di Single TGW” viene calcolata sottraendo dal 100% la percentuale del ciclo di fatturazione mensile in cui il Single Transit Gateway applicabile era Non disponibile. Se il Transit Gateway applicabile è stato configurato solo per una parte del mese, si presume che il Transit Gateway sia disponibile al 100% per la parte del mese in cui non è stato configurato.
- “Non disponibile” o “Mancata disponibilità” indica:
 - Per lo SLA di Transit Gateway Multi-AZ, quando tutti i tentativi di connessione da e verso un Virtual Private Cloud attraverso un collegamento Transit Gateway Multi-AZ falliscono per un periodo superiore a 60 secondi consecutivi, nonostante tali collegamenti Transit Gateway Multi-AZ siano distribuiti in due o più Zone di disponibilità.
 - Per lo SLA di Single Transit Gateway, quando tutti i tentativi di connessione da e verso un Virtual Private Cloud attraverso un collegamento di Single Transit Gateway falliscono per un periodo superiore a 60 secondi consecutivi.

La traduzione di seguito è fornita solo a scopo informativo. In caso di discrepanze, incongruenze o conflitti tra la presente traduzione e l'ultima versione inglese aggiornata (anche a causa di ritardi nella traduzione), prevarrà la versione inglese.