

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.

# Contratto sul livello di servizio di Amazon Elastic Block Store

Ultimo aggiornamento: 31 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio di Amazon Elastic Block Store (“SLA”) è una policy che regola l’uso di Amazon Elastic Block Store (“Amazon EBS”) e si applica separatamente a ciascun account che utilizza Amazon EBS. In caso di conflitto tra i termini del presente Contratto sul livello di servizio 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 definiti avranno il significato stabilito nel Contratto.

## SLA

AWS si impegna a rispettare due SLA per Amazon EBS: (1) uno SLA a livello di regione che regola i volumi EBS distribuiti su più Zone di disponibilità o regioni, e (2) uno SLA a livello di volume che regola i singoli volumi EBS.

### SLA a livello di regione

Per Amazon EBS con tutti i volumi in esecuzione distribuiti simultaneamente su due o più Zone di disponibilità nella stessa regione (o almeno due regioni se c’è solo una Zona di disponibilità in una data regione), AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere Amazon EBS disponibile per ogni regione AWS con una Percentuale di tempo di attività mensile come indicato nella tabella sottostante durante ogni ciclo di fatturazione mensile (lo “SLA a livello di regione”).

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 uguale o superiore al 95,0%	30%
Meno del 95,0%	100%

### SLA a livello di volume

Per ogni singolo volume di EBS (“Volume EBS singolo”), AWS compirà ogni sforzo commercialmente ragionevole per rendere disponibile il Volume EBS singolo con una Percentuale di tempo di attività a livello di volume come indicato nella tabella sottostante durante ogni ciclo di fatturazione mensile (lo “SLA a livello di volume”):

Percentuale di tempo di attività a livello di volume	Percentuale di credito di servizio
Meno del 99,9% ma uguale o superiore al 99,0%	10%
Meno del 99,0% ma uguale o superiore al 95,0%	30%
Meno del 95,0%	100%

## Crediti di servizio

I Crediti di servizio sono calcolati come percentuale della fattura mensile per i volumi Amazon EBS applicabili nella regione AWS interessata che non hanno soddisfatto lo SLA a livello di regione o lo SLA a livello di volume, rispettivamente.

I Crediti di servizio verranno applicati solo per i futuri pagamenti di Amazon EBS 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.

## 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 reclami nell'ambito dello SLA a livello di regione e dello SLA a livello di volume per un determinato Volume EBS singolo. La richiesta di credito dell'utente deve pervenire a noi entro la fine del secondo ciclo di fatturazione, dopo il quale si è verificato l'incidente e deve includere le informazioni specificate di seguito per lo SLA a livello di regione e lo SLA a livello di volume, rispettivamente.

- i. la dicitura "Richiesta di credito Amazon EBS SLA" nell'oggetto;
- ii. le date, gli orari e la regione AWS per ogni incidente di Non disponibilità che si sta rivendicando;
- iii. gli ID delle risorse per i volumi Amazon EBS; e
- iv. i registri delle richieste che documentano gli errori e comprovano l'interruzione dichiarata\*\*

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

Se un reclamo ai sensi dello SLA 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. Se non diversamente previsto dal Contratto, il presente SLA stabilisce i soli ed esclusivi rimedi dell'utente e le uniche ed esclusive obbligazioni di AWS per qualsiasi Non disponibilità, mancata esecuzione o altro inadempimento da parte di AWS nella fornitura di Amazon EBS.

## Esclusioni dallo SLA di Amazon EBS

Lo SLA a livello di regione e lo SLA a livello di volume, rispettivamente, non si applicano a qualsiasi indisponibilità, sospensione o interruzione di Amazon EBS o a qualsiasi altro problema di prestazioni di Amazon EBS, direttamente o indirettamente: (i) causati da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, incluso qualsiasi evento di forza maggiore o accesso a Internet o problemi correlati al di là del punto di demarcazione del Servizio incluso applicabile; (ii) derivanti da azioni o inazioni dell'utente, incluso il mancato riconoscimento di un volume di ripristino o la mancata risposta a problemi di salute delle risorse; (iii) derivanti da apparecchiature, software o altre tecnologie dell'utente; o (iv) derivanti dalla sospensione o dalla cessazione da parte nostra del diritto dell'utente di utilizzare l'Amazon EBS in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dallo SLA di Amazon EBS"). Se la disponibilità è influenzata da fattori diversi da quelli utilizzati nel nostro calcolo della Percentuale di tempo di attività mensile o della Percentuale di tempo di attività mensile a livello di volume, 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 a livello di volume" viene calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di minuti durante il mese in cui un Volume EBS Singolo era in stato di Indisponibilità.
- La "Percentuale di Tempo di Attività Mensile" viene calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di minuti durante il mese in cui Amazon EBS era in stato di Indisponibilità.
- Un "Credito di servizio" è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditar su un account idoneo.
- "Non disponibile" e "Non disponibilità" indicano:
  - Per lo SLA a livello di regione, quando tutti i volumi allegati distribuiti in due o più Zone di disponibilità nella stessa regione AWS (o, se c'è solo una sola Zona di disponibilità nella regione AWS, quella zona e una zona in un'altra regione AWS) eseguono zero IO in lettura e scrittura, con IO in attesa nella coda.
  - Per lo SLA a livello di volume, quando il Volume EBS singolo esegue zero IO in lettura e scrittura, con IO in attesa nella coda.