

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

Contratto sul livello di servizio di Amazon VPC Lattice

Ultimo aggiornamento: 18 aprile 2023

Il presente Contratto sul livello di servizio di Amazon VPC Lattice (“SLA”) è una policy che regola l’uso di Amazon VPC Lattice (“VPC Lattice”) e si applica separatamente a ciascun account che utilizza VPC Lattice. 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 definiti avranno il significato stabilito nel Contratto.

SLA

AWS si impegna a rispettare due SLA per VPC Lattice: (1) uno SLA Multi-AZ VPC Lattice che regola ogni distribuzione di VPC Lattice con Connessioni tra più AZ; e (2) uno SLA Single VPC Lattice che regola ogni distribuzione di VPC Lattice con una Connessione.

SLA Multi-AZ VPC Lattice

Quando una distribuzione di VPC Lattice ha Connessioni su due o più AZ contemporaneamente (“Multi-AZ VPC Lattice”), AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere disponibile ogni distribuzione di Multi-AZ VPC Lattice con una percentuale di tempo di attività mensile come indicato nella tabella sottostante durante ogni ciclo di fatturazione mensile (lo “SLA Multi-AZ VPC Lattice”).

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%	30%
Meno del 95,0%	100%

SLA Single VPC Lattice

Per una distribuzione di VPC Lattice con almeno una Connessione (“Single VPC Lattice”), AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere

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

disponibile una distribuzione Single VPC Lattice con una Percentuale di tempo di attività per Single VPC Lattice come indicato nella tabella sottostante durante ogni ciclo di fatturazione mensile (lo “SLA Single VPC Lattice”).

Percentuale di tempo di attività di Single VPC Lattice	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%	30%
Meno del 95,0%	100%

Crediti di servizio

I Crediti di servizio sono calcolati come una percentuale degli addebiti totali pagati dal cliente per la distribuzione di VPC Lattice applicabile nella regione AWS interessata per il ciclo di fatturazione mensile in cui lo SLA, a seconda dei casi, non è stato soddisfatto.

I Crediti di servizio verranno applicati solo per i futuri pagamenti di VPC Lattice 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 indisponibilità, mancata prestazione o altra mancata fornitura di VPC Lattice 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 i reclami in base allo SLA Multi-AZ VPC Lattice e allo SLA Single VPC Lattice per una particolare distribuzione di VPC Lattice. 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 Multi-AZ VPC Lattice e per lo SLA Single VPC Lattice, a seconda dei casi:

1. la dicitura “Richiesta di Credito SLA VPC Lattice” nell’oggetto;
2. le date, gli orari e gli ARN del Servizio VPC Lattice e della Rete di Servizi interessati per ciascun incidente di indisponibilità che si rivendica; e
3. i registri delle richieste che documentano gli errori e comprovano l’interruzione dichiarata**

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

****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.

Esclusioni dello SLA VPC Lattice

I rispettivi SLA non si applicano a qualsiasi indisponibilità, sospensione o cessazione di VPC Lattice, o a qualsiasi problema di prestazioni di VPC Lattice, 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 i problemi correlati oltre il punto di demarcazione di VPC Lattice; (ii) che derivino da azioni o omissioni volontarie dell'utente (ad es. errata configurazione dei gruppi di sicurezza, delle configurazioni VPC o delle impostazioni delle credenziali, disabilitazione delle chiavi di crittografia o inaccessibilità delle chiavi di crittografia, ecc.); (iii) che derivino dalle apparecchiature, dal software o da altre tecnologie dell'utente; (iv) che derivino dall'inosservanza delle linee guida descritte nella Guida dell'utente di VPC Lattice sul Sito AWS; o (v) che derivino dalla sospensione o dalla cessazione da parte di AWS del diritto dell'utente di utilizzare VPC Lattice in conformità al Contratto. 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 mensile per Single VPC Lattice, come applicabile, possiamo emettere un Credito di servizio considerando tali fattori a nostra discrezione.

Definizioni

- “Zona di disponibilità” indica 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).
- “Cliente” indica una risorsa all’interno di una VPC che avvia una richiesta a un Servizio Lattice VPC.
- “Connessione” indica un: i) Cliente; e ii) Target Sano.
- I “Target Sani” sono i target di una distribuzione VPC Lattice in un Servizio VPC Lattice che restituiscono un codice HTTP positivo per il controllo dello stato di salute inviato da VPC Lattice.

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

- La “Percentuale di Tempo di Attività Mensile” viene calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di minuti durante il mese in cui una distribuzione Multi-AZ VPC Lattice era in stato di Indisponibilità.
- Un “Credito di servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.
- La “Percentuale di Tempo di Attività di Single VPC Lattice” viene calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di minuti durante il mese in cui un’Istanza EC2 Singola si trovava nello stato di Indisponibilità.
- “Non disponibile” e “Non disponibilità” indicano:
- Per lo SLA Multi-AZ VPC Lattice, la distribuzione Multi-AZ VPC Lattice, abilitata in due o più AZ e dotata di almeno una Connessione, non dispone di connettività esterna e tutti i tentativi di connessione alla distribuzione Multi-AZ VPC Lattice non hanno esito positivo.
- Per lo SLA Single VPC Lattice, la distribuzione Single VPC Lattice, che ha almeno una Connessione, non ha connettività esterna e tutti i tentativi di connessione alla distribuzione Single VPC Lattice non hanno successo.
- “Servizio VPC Lattice” è un’unità di software distribuibile in modo indipendente all’interno di VPC Lattice che fornisce un compito o una funzione specifici.