

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 Amazon Application Recovery Controller

Ultimo aggiornamento: 15 agosto 2024

Il presente Contratto sul livello di servizio (“SLA”) di Amazon Application Recovery Controller è una policy che regola l’uso di Amazon Application Recovery Controller 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 definiti avranno il significato stabilito nel Contratto.

Impegno di servizio

AWS compirà ogni sforzo commercialmente ragionevole per rendere disponibile ogni Cluster di Amazon Application Recovery Controller con una Percentuale di Tempo di attività mensile del 100% durante ogni ciclo di fatturazione mensile (l’“Impegno di servizio”). Nel caso in cui un Cluster di Amazon Application Recovery Controller non soddisfi l’Impegno di servizio, l’utente avrà diritto a ricevere un Credito di servizio come descritto di seguito.

Crediti di servizio

I Crediti di servizio sono calcolati come percentuale delle spese totali pagate dall’utente per il Cluster di Amazon Application Recovery Controller interessato per il ciclo di fatturazione mensile in cui l’Impegno di Servizio non è stato soddisfatto, in conformità con la tabella seguente:

Percentuale di Tempo di attività mensile	Percentuale di Credito di servizio
Meno del 100% ma uguale o superiore al 99,99%	10%
Meno del 99,99% ma uguale o superiore al 99,95%	30%
Meno del 99,95%	100%

Applicheremo i Crediti di servizio solo per i futuri pagamenti di Amazon Application Recovery Controller 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 Amazon Application Recovery Controller 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](#). Per essere idonea, la richiesta di credito deve pervenire a noi entro la fine del secondo ciclo di fatturazione dopo il quale si è verificato l'incidente e deve includere:

- i. le parole "Richiesta di credito SLA" nella riga dell'oggetto;
- ii. le date, gli orari e il Cluster di Amazon Application Recovery Controller interessato per ogni episodio di Non disponibilità che l'utente sta rivendicando; e
- iii. i registri relativi alla Richiesta dell'utente che documentano gli errori e corroborano l'interruzione dichiarata (qualsiasi informazione riservata o sensibile in questi registri deve essere rimossa o sostituita con asterischi).

Se la Percentuale di Tempo di attività mensile di tale richiesta viene confermata da noi ed è inferiore all'Impegno di servizio, emetteremo il Credito di servizio all'utente entro un ciclo di fatturazione successivo al mese in cui la richiesta è stata ricevuta. La mancata presentazione della richiesta e delle altre informazioni di cui sopra comporterà l'inidoneità al Credito di servizio.

Esclusioni dallo SLA di Amazon Application Recovery Controller

L'Impegno di servizio non si applica ad alcuna non disponibilità, sospensione o cessazione di Amazon Application Recovery Controller o alcun altro problema di prestazione di Amazon Application Recovery Controller: (i) che sia causato da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, inclusi eventi di forza maggiore, problemi di accesso a internet o problemi correlati oltre il punto di demarcazione di Amazon Application Recovery Controller; (ii) che derivi da azioni o inazioni da parte dell'utente o di terzi; (iii) che derivi dall'inosservanza da parte dell'utente delle linee guida e delle migliori prassi descritte nella [Documentazione di Amazon Application Recovery Controller](#) sul Sito AWS; (iv) che derivi dall'apparecchiatura, dal software o da altra tecnologia dell'utente e/o di terzi (diversamente dall'apparecchiatura di terzi sotto il nostro controllo diretto); (v) che derivi dalla sospensione o cessazione da parte nostra del diritto dell'utente di usare Amazon Application Recovery Controller in conformità al Contratto; o (vi) per quanto concerne gli aggiornamenti al Controllo di instradamento, che si verifichino durante un periodo di tempo in cui l'utente non stava continuamente tentando di effettuare chiamate API a tutti gli endpoint nel proprio Cluster (per esempio, https://host*.ap-northeast-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1,

https://host*.ap-southeast-2.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1,
https://host*.eu-west-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1,
https://host*.us-west-2.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1 e
https://host*.us-east-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1)
(collettivamente, le “Esclusioni dallo SLA di Amazon Application Recovery Controller”).
Se la disponibilità è influenzata da fattori diversi da quelli esplicitamente utilizzati nel
nostro calcolo della Percentuale di tempo di attività mensile, possiamo emettere un
Credito di servizio considerando tali fattori a nostra discrezione.

Definizioni

- “Zona di disponibilità” e “ZD” 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).
- Un “Cluster” è una serie di endpoint regionali ridondanti ai quali l’utente può effettuare chiamate API per aggiornare od ottenere lo stato di uno o più Controlli di instradamento.
- Un “Controllo di instradamento” è uno switch (interruttore) che consente all’utente di controllare se il traffico dell’applicazione è instradato verso una particolare regione AWS o una Zona di disponibilità.
- La “Percentuale di Tempo di attività mensile” viene calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di minuti durante il mese in cui un Cluster era in uno stato di Non disponibilità. Le misurazioni della Percentuale di Tempo di attività mensile escludono la Non disponibilità derivante direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dallo SLA di Amazon Application Recovery Controller.
- Un “Credito di servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.
- “Non disponibile” e “Non disponibilità” indicano che tutte le chiamate API valide effettuate continuamente a tutti gli endpoint in un Cluster nell’arco di un minuto non producono un codice di successo 2xx. Se nell’arco di un minuto non ci sono tentativi di chiamate API valide a tutti gli endpoint in un Cluster o se nell’arco di un minuto non è stata effettuata alcuna chiamata API all’endpoint di un Cluster, il Cluster si considera allora disponibile nell’arco di quel minuto.