

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 AWS Fargate e Amazon Elastic Container Service

Ultimo aggiornamento: 25 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio ("SLA") è una policy che regola l'uso di Amazon Elastic Container Service ("Amazon ECS") e di AWS Fargate per Amazon ECS e Amazon Elastic Kubernetes Service ("AWS Fargate" e collettivamente "Servizi Container Inclusi") e si applica separatamente a ciascun account che utilizza tali servizi. 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 i Servizi Container Inclusi: (1) uno SLA Multi-AZ per Servizi Container Inclusi che regola i Servizi Container Inclusi distribuiti su più Zone di disponibilità, e (2) uno SLA per Singolo Task/Pod che regola i task e i pod dei Servizi Container Inclusi individualmente.

SLA Multi-AZ per Servizi Container Inclusi

Per i Servizi Container Inclusi con tutti i task o pod 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 i Servizi Container Inclusi disponibili con una Percentuale di tempo di attività mensile come indicato nella tabella sottostante durante ogni ciclo di fatturazione mensile (lo "SLA Multi-AZ per Servizi Container Inclusi"):

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%	25%
Meno del 95,0%	100%

SLA per Task/Pod

Per ogni singolo task e pod del Servizio Container Incluso ("Singolo Task/Pod"), AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere disponibile il Singolo Task/Pod con una Percentuale di tempo di attività del Task/Pod come indicato nella tabella sottostante durante ogni ciclo di fatturazione mensile (lo "SLA per Task/Pod"):

Percentuale di tempo di attività del Task/Pod	Percentuale di Credito di servizio
Meno del 99,5% ma uguale o superiore al 99,0%	10%
Meno del 99,0% ma uguale o superiore al 95,0%	25%
Meno del 95,0%	100%

Crediti di servizio

I Crediti di servizio sono calcolati come percentuale della fattura mensile per il Servizio Container Incluso o per il Singolo Task/Pod nella regione AWS interessata che non ha soddisfatto la Percentuale di tempo di attività mensile o la Percentuale di tempo di attività del Task/Pod, rispettivamente.

I Crediti di servizio verranno applicati solo per i futuri pagamenti altrimenti dovuti dall'utente per il Servizio Container Incluso applicabile. 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 Servizi Container Inclusi da parte nostra è la ricezione di un Credito di servizio (se idoneo) in conformità ai termini del presente Contratto sul livello di servizio.

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 indennizzo ai sensi dello SLA Multi-AZ per Servizi Container Inclusi e dello SLA per Task/Pod per un particolare task o pod del Servizio Container Incluso, rispettivamente. 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 per Servizio Container" nella riga dell'oggetto;
- ii. le date e gli orari di ogni incidente di Non disponibilità che si sta rivendicando;
- iii. gli ID delle risorse e le regioni AWS per le attività o i pod interessati; e

iv. i log 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 o la Percentuale di tempo di attività del Task/Pod applicabile di tale richiesta viene confermata da noi ed è inferiore all'impegno di servizio applicabile, emetteremo il Credito di servizio all'utente entro un ciclo di fatturazione successivo al mese in cui la richiesta si è verificata. La mancata presentazione della richiesta e delle altre informazioni di cui sopra comporterà l'inidoneità al Credito di servizio.

Esclusioni dallo SLA per Servizi Container Inclusi

Il Contratto sul livello di servizio non si applica a qualsiasi indisponibilità, sospensione o cessazione di Servizi Container Inclusi o a qualsiasi altro problema di prestazioni dei Servizi Container Inclusi, direttamente o indirettamente: (i) causati da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, compresi eventi di forza maggiore o problemi di accesso a Internet o correlati al di là del punto di demarcazione del Servizio Container Inclusivo applicabile; (ii) derivanti da azioni o inazioni dell'utente, compreso il mancato riconoscimento di un volume di recupero o la mancata risposta a problemi 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 il Servizio Container Inclusivo applicabile in conformità al Contratto. Se la disponibilità è influenzata da fattori diversi da quelli utilizzati nel nostro calcolo della Percentuale di tempo di attività applicabile mensile o della Percentuale di tempo di attività del Task/Pod, possiamo emettere un Credito di servizio considerando tali fattori a nostra discrezione.

Definizioni

- La "Percentuale di tempo di attività del Task/Pod" per AWS Fargate viene calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di intervalli di 1 minuto durante il ciclo di fatturazione mensile in cui i Task/Pod AWS erano "Non disponibili", mentre per Amazon ECS è calcolata sottraendo di 100% la percentuale di minuti durante il mese in cui i task Amazon ECS erano "Non disponibili".
- La "Percentuale di tempo di attività del Task/Pod" per AWS Fargate viene calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di intervalli di 1 minuto durante il ciclo di fatturazione mensile in cui il Singolo Task/Pod era "Non disponibile", mentre per Amazon ECS è calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di minuti durante il mese in cui il task Amazon ECS non era "Non disponibile".
- Un "Credito di Servizio" è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.
- "Non disponibile" significa:
 - Per lo SLA Multi-AZ per Servizio Container Inclusivo applicabile ad AWS Fargate, quando tutte le attività o i pod in esecuzione distribuiti in due o più Zone di disponibilità falliscono simultaneamente durante un intervallo di 1 minuto, e applicabile ad Amazon ECS, quando tutte le attività in esecuzione distribuite in due o più Zone di disponibilità non hanno attualmente connettività esterna.

- Per lo SLA per Singolo Task/Pod applicabile ad AWS Fargate, quando il Singolo Task/Pod fallisce durante un intervallo di 1 minuto, e applicabile ad Amazon ECS quando il task Amazon ECS non ha connettività esterna.