

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 ElastiCache

Ultimo aggiornamento: 27 novembre 2023

Il presente Contratto sul livello di servizio (SLA) di Amazon ElastiCache costituisce la policy che regola l'utilizzo di Amazon ElastiCache ("ElastiCache") e si applica separatamente per ciascun account facente uso di Amazon Amazon ElastiCache. 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

Di seguito sono indicati i cinque impegni assunti da AWS relativi al presente SLA per ElastiCache: (1) un SLA per ElastiCache Serverless, (2) un SLA per ElastiCache Multi-AZ, (3) un SLA per ElastiCache Cross-AZ, (4) un SLA per ElastiCache Previous Generation Multi-AZ e (5) un SLA per ElastiCache Single-AZ.

SLA per ElastiCache Serverless e Multi-AZ

AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere ciascun ElastiCache Serverless per la Configurazione Memcached ed ElastiCache Serverless per la Configurazione Redis (collettivamente, "Configurazione ElastiCache Serverless") ed ElastiCache per la Configurazione Multi-AZ Redis disponibile con una Percentuale del tempo di attività mensile, come indicato nella tabella sottostante, durante ogni ciclo di fatturazione mensile, (ciascuno, laddove applicabile, l'"SLA di ElastiCache Serverless" e/o l'"SLA di ElastiCache 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 uguale o superiore al 95,0%	25%
Meno del 95,0%	100%

SLA per ElastiCache Cross-AZ e SLA per ElastiCache Previous Generation Multi-AZ

AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere ciascun ElastiCache per la Configurazione Memcached Cross-AZ ed ElastiCache per la Configurazione Redis Previous Generation Multi-AZ disponibile con una Percentuale del tempo di attività di Cross-AZ e Previous Generation Multi-AZ, laddove applicabile, come indicato nella tabella sottostante, durante ogni ciclo di fatturazione mensile, (ciascuno, laddove applicabile, l'"SLA per ElastiCache Cross-AZ" e/o l'"SLA per ElastiCache Previous Generation Multi-AZ").

Percentuale del tempo di attività di Cross-AZ e Previous Generation Multi-AZ	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%	25%
Meno del 95,0%	100%

SLA per ElastiCache Single-AZ

Per ciascun singolo ElastiCache per la Configurazione Memcached Single-AZ e ciascun singolo ElastiCache per la Configurazione Single-AZ Redis, AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere, a seconda dei casi, ElastiCache per la Configurazione Memcached o ElastiCache per la Configurazione Single-AZ Redis disponibile con una Percentuale del tempo di attività, come indicato nella tabella sottostante, durante ogni ciclo di fatturazione mensile (l'"SLA per ElastiCache Single-AZ ").

Percentuali di tempo di attività Single-AZ	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 dei seguenti addebiti pagati dall'utente per la Configurazione ElastiCache Serverless, ElastiCache per la Configurazione Multi-AZ Redis, ElastiCache per la Configurazione Memcached Cross-A, ElastiCache per la Configurazione Previous Generation Multi-AZ Redis, ElastiCache per la Configurazione Memcached Single-AZ o ElastiCache per la Configurazione Single-AZ Redis, laddove applicabili, per il ciclo di fatturazione mensile di una determinata regione AWS in cui l'SLA rilevante non veniva ottemperato.

I Crediti di servizio verranno applicati solo per i futuri pagamenti di ElastiCache 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 ElastiCache 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. All'utente non è consentito combinare o accumulare reclami in virtù dell'SLA per ElastiCache Serverless, dell'SLA per ElastiCache Multi-AZ, dell'SLA per ElastiCache Cross-AZ, dell'SLA per ElastiCache Previous Generation Multi-AZ e/o dell'SLA per ElastiCache Single-AZ per una determinata distribuzione ElastiCache. La richiesta 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 indicate di seguito per l'SLA per ElastiCache Serverless, Multi-AZ, Cross-AZ, Previous Generation Multi-AZ o Single-AZ, a seconda dei casi:

- i. le parole "Richiesta di credito relativa all'SLA per ElastiCache" nella riga dell'oggetto;
- ii. le date e gli orari di ogni incidente di Non disponibilità che si sta rivendicando;
- iii. i Nomi della Cache, i Nomi del Cluster o i Nomi dello Shard (laddove applicabile);
- iv. le regioni AWS delle Configurazioni ElastiCache Serverless, delle Configurazioni ElastiCache per Redis Multi-AZ, delle Configurazioni ElastiCache per Memcached Cross-AZ, delle Configurazioni ElastiCache per Redis Previous Generation Multi-AZ o delle Configurazioni ElastiCache Single-AZ;
e
- v. 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 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 è avvenuta la richiesta. La mancata presentazione della richiesta e delle altre informazioni di cui sopra comporterà l'inidoneità al Credito di servizio.

Esclusioni dell'SLA di Amazon ElastiCache per Memcached

I rispettivi SLA non si applicano a qualsiasi indisponibilità, sospensione o cessazione di ElastiCache o a qualsiasi altro problema di prestazioni di ElastiCache, direttamente o indirettamente: (i) causati da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, inclusi eventi di forza maggiore o problemi di accesso a Internet o problemi correlati al di là del punto di demarcazione di ElastiCache; (ii) derivanti da azioni o inazioni da parte dell'utente; (iii) derivanti dal mancato rispetto da parte dell'utente delle strategie consigliate sul caching e migliori pratiche descritte nella Documentazione di ElastiCache per Memcached sul sito AWS; (iv) causati dal software del motore in-memory sottostante che porta a ripetuti crash del motore o a un endpoint ElastiCache per Memcached non funzionante; (v) che comportano tempi di ripristino lunghi a causa di una capacità IO insufficiente per il carico di lavoro del database; (vi) derivanti dalle apparecchiature, dal software o da altre tecnologie dell'utente; o (vii) derivanti dalla sospensione o dalla cessazione da parte nostra del diritto dell'utente di utilizzare ElastiCache 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 di Cross-AZ o della Percentuale di tempo di attività di Single-AZ, laddove applicabile, , possiamo emettere un Credito di servizio considerando tali fattori a nostra discrezione.

Esclusioni dell'SLA di Amazon ElastiCache per Redis

L'SLA rilevante non si applica ad alcuna indisponibilità, sospensione o cessazione di ElastiCache, né ad alcun altro problema di prestazione di tale servizio, direttamente o indirettamente: (i) causato da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, incluso qualsiasi evento di forza maggiore o problema di accesso a Internet o problema correlato oltre il punto di demarcazione di ElastiCache; (ii) derivante da azioni o inazioni volontarie da parte dell'utente; (iii) derivante dal mancato rispetto delle strategie consigliate sul caching e migliori pratiche descritte nella Guida all'utilizzo di ElastiCache per Redis, (iv) causati dal software del motore in-memory sottostante che porta a ripetuti crash del motore o a un endpoint ElastiCache per Redis non funzionante; (v) che comportano tempi di ripristino lunghi a causa di una capacità IO insufficiente per il carico di lavoro del database; (vi) derivanti dalle apparecchiature, dal software o da altre tecnologie dell'utente; o (vii) derivanti dalla sospensione o dalla cessazione da parte nostra del diritto dell'utente di utilizzare ElastiCache 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 Single-AZ, come applicabile, , possiamo emettere un Credito di servizio considerando tali fattori a nostra discrezione.

Definizioni

- Una "Configurazione Cross-AZ" indica un cluster ElastiCache per Memcached (a) che non è una Configurazione Serverless, e che (b) è distribuito in almeno due Aree di disponibilità separate (AD) all'interno della stessa regione AWS.
- La "Percentuale di tempo di attività Cross-AZ" per una determinata Configurazione Cross-AZ è calcolata come indicato: 100% meno la percentuale di intervalli di 1 minuto durante il ciclo di fatturazione mensile in cui il cluster era "Non disponibile". Se l'utente ha eseguito la Configurazione Cross-AZ solo per una parte del mese, si presume che la Configurazione Cross-AZ sia disponibile al 100% per la parte del mese in cui non era in esecuzione.
- Per "Errore" si intende:
 - relativamente a ElastiCache Serverless per Redis, qualsiasi Richiesta che restituisce un messaggio equivalente a "-CLUSTERNONFUNZIONANTE" o "-ERR errore interno".
 - relativamente a ElastiCache Serverless per Memcached, qualsiasi Richiesta che restituisce un messaggio equivalente a "ERRORE_ SERVER server momentaneamente non disponibile".
- "Percentuale di tempo di attività mensile":
 - per una determinata Configurazione Multi-AZ è calcolata come la media tra gli shard della Configurazione Multi-AZ del seguente calcolo per ciascuno di tali shard: 100% meno la percentuale di intervalli di 1 minuto durante il ciclo di fatturazione mensile in cui lo shard era "Non disponibile". Se l'utente ha eseguito la Configurazione Multi-AZ solo per una parte del mese, si presume che la Configurazione Multi-AZ sia disponibile al 100% per la parte del mese in cui non era in esecuzione.
 - Per una determinata Configurazione Serverless è calcolata come il 100% meno la percentuale di intervalli di 1 minuto durante il ciclo di fatturazione mensile, in cui la percentuale non disponibile per ogni intervallo di 1 minuto è calcolata come la percentuale di Richieste effettuate in quel determinato intervallo di 1 minuto che risultano Non disponibili. Se l'utente non ha effettuato nessuna Richiesta in un

intervallo di 1 minuto, si presume che la percentuale di mancata disponibilità relativa a quel determinato intervallo sia pari a 0%.

- Una “Configurazione Multi-AZ” indica un cluster ElastiCache per Redis che (a) non è una Configurazione Serverless, e che (b) è stato configurato con la versione 6.2 e successive e (x) di Redis e che (i) è stato creato in data decorrente da o successiva al 13 gennaio 2023, o (ii) con l'applicazione di un aggiornamento del servizio del motore rilasciato in data decorrente da o successiva al 13 gennaio 2023, e (y) con l'impostazione Multi-AZ abilitata nel cluster.
- La “Configurazione Previous Generation Multi-AZ” è un cluster ElastiCache per Redis che (a) non è una Configurazione Serverless, e che (b) è stato configurato con qualsiasi versione di Redis e (x) con un failover automatico abilitato, e (y) con un set di replica e primario in ogni shard distribuito in almeno due Aree di disponibilità (AD) separate.
- La “Percentuale del tempo di attività Previous Generation Multi-AZ” per una determinata Configurazione Previous Generation Multi-AZ è calcolata come media tra gli shard della Configurazione Previous Generation Multi-AZ del seguente calcolo per ciascuno di tali shard: 100% meno la percentuale di intervalli di 1 minuto durante il ciclo di fatturazione mensile in cui lo shard è stato "Non disponibile". Se l'utente ha eseguito tale Configurazione Previous Generation Multi-AZ solo per una parte del mese, si presume che la Configurazione Previous Generation Multi-AZ sia disponibile al 100% per la parte del mese in cui non era in esecuzione.
- Una “Richiesta” indica:
 - relativamente a ElastiCache Serverless per Redis, un comando Redis avviato dal cliente di un tipo tra quelli indicati prettamente come supportati da Comandi ElastiCache Serverless per Redis.
 - relativamente a ElastiCache Serverless per Memcached, un comando Memcached avviato dal cliente di un tipo tra quelli indicati prettamente come supportati da Comandi ElastiCache Serverless per Memcached.
- Una “Configurazione Serverless” indica, relativamente sia a ElastiCache per Redis sia a ElastiCache per Memcached, una cache creata utilizzando (a) l'opzione disponibile nella Console AWS per la creazione di una configurazione serverless per ElastiCache, o (b) l'azione “CreaCacheServerless” tramite l'API o l'interfaccia a linea di comando (CLI) di AWS.
- Un “Credito di servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.
- Una “Configurazione Single-AZ” indica:
 - relativamente a ElastiCache per Memcached, un cluster che (a) non è una Configurazione Serverless, e che (b) è stato distribuito in un'unica Area di disponibilità (AD) all'interno della stessa regione AWS.
 - Relativamente a ElastiCache per Redis, è un cluster che (a) non è una Configurazione Serverless, e che (b) è stato configurato (x) con un failover automatico abilitato, o (y) senza un set di replica e primario in ogni shard distribuito in almeno due Aree di disponibilità (AD) separate.

- La “Percentuale del tempo di attività Single-AZ” per una determinata Configurazione Single-AZ è calcolata come indicato: 100% meno la percentuale di intervalli di 1 minuto durante il ciclo di fatturazione mensile in cui lo shard era “Non disponibile”. Se l’utente ha eseguito la Configurazione Single-AZ solo per una parte del mese, si presume che la Configurazione Single-AZ sia disponibile al 100% per la parte del mese in cui non era in esecuzione.
- “Non disponibile” o “Mancata disponibilità” indica:
 - relativamente a un cluster ElastiCache per Memcached in esecuzione in una Configurazione Cross-AZ o Single-AZ, che il cluster non ha nessuna connettività esterna.
 - Relativamente a uno shard ElastiCache per Redis in esecuzione in una Configurazione Multi-AZ, Previous Generation Multi-AZ o Single-AZ, tutte le richieste di connessione al nodo primario dello shard non sono andate a buon fine durante un intervallo di 1 minuto.
 - Relativamente a una Configurazione ElastiCache Serverless, una Richiesta che non è possibile eseguire e che riporta un Errore.