

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 AWS Global Accelerator

Ultimo aggiornamento: 19 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio di AWS Global Accelerator (“SLA”) è una policy che regola l’uso di AWS Global Accelerator 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](#) (il “Contratto 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 AWS Global Accelerator: (1) uno SLA di Multi-AZ Global Accelerator che regola gli acceleratori Multi-AZ; e (2) uno SLA di Single-AZ Global Accelerator che regola gli acceleratori Single-AZ.

SLA di Multi-AZ Global Accelerator

AWS compirà ogni sforzo commercialmente ragionevole per rendere disponibile ogni Acceleratore Multi-AZ con le Percentuali di tempo di attività mensili indicate nella tabella sottostante durante qualsiasi ciclo di fatturazione mensile (lo “SLA di 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 pari o superiore al 95,0%	25%
Meno del 95,0%	100%

SLA di Single-AZ Global Accelerator

AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere disponibile ogni Acceleratore Single-AZ con la Percentuale di tempo di attività dell’Acceleratore Single-AZ indicata nella tabella sottostante durante qualsiasi ciclo di fatturazione mensile (lo “SLA di Single-AZ Global Accelerator”).

Percentuale di tempo di attività dell’Acceleratore Single-AZ	Percentuale di Credito di servizio
Meno del 99,5% ma pari o superiore al 99,0%	10%
Meno del 99,0% ma pari o superiore al 95,0%	25%
Meno del 95,0%	100%

Impegni di servizio e Crediti di servizio

I Crediti di servizio sono calcolati come una percentuale delle spese totali pagate dall'utente per l'acceleratore interessato per il ciclo di fatturazione mensile in cui lo SLA applicabile non è stato rispettato.

I Crediti di servizio verranno applicati solo per i futuri pagamenti di AWS Global Accelerator 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 AWS, l'unico ed esclusivo rimedio per qualsiasi non disponibilità, mancata prestazione o altra mancata fornitura di AWS Global Accelerator 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 risarcimento ai sensi dello SLA di Multi-AZ Global Accelerator e dello SLA di Single-AZ Global Accelerator per un determinato acceleratore. 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 di Multi-AZ Global Accelerator e per lo SLA di Single-AZ Global Accelerator, a seconda dei casi:

1. le parole "Richiesta di credito SLA AGA" nella riga dell'oggetto;
2. le date e gli orari di ogni incidente di Non disponibilità che l'utente sta rivendicando;
3. gli ID degli AWS Global Accelerator interessati; e
4. 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 del Contratto di servizio 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 dallo SLA di AWS Global Accelerator

Il rispettivo SLA non si applica a qualsiasi non disponibilità, sospensione o cessazione di AWS Global Accelerator, o a qualsiasi altro problema di prestazioni di AWS Global Accelerator, direttamente o indirettamente: (i) causati da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, incluso qualsiasi evento di forza maggiore o problemi di accesso a Internet o problemi correlati oltre il punto di demarcazione di AWS Global Accelerator; (ii) derivanti da azioni o inazioni da parte dell'utente; (iii) derivanti dalla mancata osservanza da parte dell'utente delle migliori pratiche descritte nelle Linee guida per AWS Global Accelerator sul Sito AWS; (iv) derivanti dalle apparecchiature, dal software o da altre tecnologie dell'utente; o (v) derivanti dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell'utente di utilizzare AWS Global Accelerator 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 del Single-AZ Accelerator, come applicabile, 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 identificata da un identificativo di lettera che segue il codice della regione AWS (ad es., us-west-1a).
- “Endpoint sano” significa che le risorse associate a un acceleratore restituiscono un codice di successo per i controlli emessi.
- La “Percentuale di tempo di attività mensile” viene calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di intervalli di 1 minuto durante il mese in cui il Multi-AZ Accelerator non era disponibile.
- “Multi-AZ Accelerator” significa un acceleratore associato a endpoint, tutti distribuiti in più Zone di disponibilità.
- Un “Credito di Servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riacreditare su un account idoneo.
- “Single-AZ Accelerator” significa un acceleratore associato a endpoint, alcuni dei quali sono distribuiti in una sola Zona di disponibilità.
- La “Percentuale di tempo di attività del Single-AZ Accelerator” è calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di intervalli di un minuto durante il mese in cui un Single-AZ Accelerator non era disponibile.
- “Non disponibile” e “Non disponibilità” indicano
 - In relazione allo SLA di Multi-AZ Global Accelerator, che tutti i tentativi di connessione a un Multi-AZ Accelerator, con almeno uno o più Endpoint sani (ciascuno dei quali è distribuito in più Zone di disponibilità), tramite tutti gli indirizzi IP statici assegnati, non hanno esito positivo.
 - In relazione allo SLA di Single-AZ Global Accelerator, che tutti i tentativi di connessione a un Acceleratore Single-AZ, con almeno uno o più Endpoint sani, tramite tutti gli indirizzi IP statici assegnati, non hanno esito positivo.