

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 Managed Streaming for Apache Kafka (MSK)

Ultimo aggiornamento: 19 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio (“SLA”) di Amazon Managed Streaming for Apache Kafka (“Amazon MSK”) è una politica che regola l’uso di Amazon MSK Multi-AZ Deployments e si applica separatamente a ciascun account che utilizza Amazon MSK. 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.

Impegno di servizio

AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere Amazon MSK Multi-AZ Deployments disponibile con una Percentuale di tempo di attività mensile per ogni regione AWS, durante ogni ciclo di fatturazione mensile, come descritto di seguito (l’“Impegno di servizio”). Nel caso in cui Amazon MSK Multi-AZ Deployments 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 degli addebiti totali pagati dall’utente per Multi-AZ Deployments per Amazon MSK nella regione AWS interessata per il ciclo di fatturazione mensile in cui la Percentuale di tempo di attività mensile per una determinata regione AWS rientra negli intervalli stabiliti nella tabella seguente:

Percentuale di tempo di attività mensile	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%

I Crediti di servizio verranno applicati solo per i futuri pagamenti di Amazon S3 altrimenti dovuti dall’utente per Amazon MSK. A nostra discrezione, possiamo emettere il Credito di servizio sulla carta di credito utilizzata dall’utente per pagare il ciclo di fatturazione in cui Multi-AZ Deployments non ha soddisfatto l’Impegno di servizio. I Crediti di servizio non daranno diritto ad alcun rimborso o altro pagamento da parte di AWS. I Crediti di servizio saranno applicabili ed emessi 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

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.

indisponibilità, mancata prestazione o altra mancata fornitura di Amazon MSK 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 i Crediti 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:

1. le parole "Richiesta di credito SLA" nella riga dell'oggetto;
2. il ciclo di fatturazione e la regione AWS per i quali l'utente richiede i Crediti di servizio, insieme alle date, agli orari specifici e alle Disponibilità per ciascun intervallo di 5 minuti con una Disponibilità inferiore al 100% in quella regione AWS durante tutto il ciclo di fatturazione;
3. i log delle richieste dell'utente che documentano l'incidente o gli incidenti in cui Multi-AZ Deployments non ha rispettato l'Impegno di servizio (qualsiasi informazione riservata o sensibile in questi log deve essere rimossa o sostituita con asterischi); e
4. l'ARN del cluster Amazon MSK per ogni cluster interessato, o l'ARN del connettore per ogni connettore interessato.

Se la Percentuale di tempo di attività mensile applicabile al mese di tale richiesta viene confermata da noi ed è inferiore all'Impegno di servizio, emetteremo i Crediti di servizio all'utente entro un ciclo di fatturazione successivo al mese in cui la richiesta è stata da noi confermata. La mancata presentazione della richiesta di credito e delle altre informazioni di cui sopra comporterà l'esclusione dal beneficio del Credito di servizio.

Esclusioni dello SLA Amazon MSK

L'Impegno di servizio non si applica a nessuna indisponibilità, sospensione o cessazione di Amazon MSK, o a qualsiasi altro problema di prestazioni di Amazon MSK: (i) causato da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, inclusi qualsiasi evento di forza maggiore o problemi di accesso a Internet o problemi correlati oltre il punto di demarcazione di Amazon MSK; (ii) che derivano da azioni o omissioni da parte dell'utente; (iii) che derivano dal mancato rispetto, da parte dell'utente, delle linee guida operative di base descritte nella [Guida per l'utente di Amazon MSK](#) (ad esempio, sovraccaricare uno o più broker al punto da renderli inutilizzabili, utilizzare un numero eccessivamente elevato di partizioni, utilizzare capacità insufficiente, ecc.); (iv) che derivano dalle apparecchiature, software o altre tecnologie dell'utente; (v) che derivano dal mancato utilizzo di una Multi-AZ Deployment; (vi) derivanti dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell'utente di utilizzare Amazon MSK in conformità con il Contratto; o (vii) causati dal software del motore Apache Kafka o Apache Zookeeper sottostante che causa errori nelle Richieste (collettivamente, le "Esclusioni dello SLA di Amazon MSK"). Se la disponibilità è influenzata da fattori diversi da quelli utilizzati nel nostro calcolo della Percentuale di tempo di attività mensile, possiamo emettere un Credito di servizio considerando tali fattori a nostra discrezione.

Definizioni

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.

- La “Disponibilità” è calcolata separatamente per i cluster Amazon MSK configurati, i cluster serverless e le Multi-AZ Deployments dei connettori, e indica la percentuale di tutte le Richieste elaborate dall’account dell’utente Amazon MSK durante ciascun intervallo di 5 minuti che non falliscono con Errori. Se non si effettuano richieste in un determinato intervallo di 5 minuti, si presume che tale intervallo sia disponibile al 100%.
- Un “Errore” è qualsiasi Richiesta API di Amazon MSK che restituisce un codice di errore 500 o 503, come descritto nella pagina degli Errori Comuni di Amazon MSK sul sito AWS, qualsiasi Richiesta API di Apache Kafka che restituisce i codici di errore 2, 8, 9, 15, 56, 72, o una Richiesta API di Apache Kafka che, dopo un nuovo tentativo, restituisce i codici di errore 19 e 20, come descritto sul sito di Apache Kafka (https://kafka.apache.org/protocol.html#protocol_error_codes).
- La “Percentuale di tempo di attività mensile” per una determinata regione AWS è calcolata come la media della Disponibilità per tutti gli intervalli di 5 minuti in un ciclo di fatturazione mensile. Il calcolo della Percentuale di tempo di attività mensile esclude la non disponibilità derivante direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dello SLA di Amazon MSK.
- Una “Richiesta” è un’azione avviata dal cliente di un tipo specificamente elencato come supportato da Amazon MSK nella documentazione per l’utente AWS sul sito AWS (<https://docs.aws.amazon.com/msk/1.0/apireference/index.html>) e la documentazione di riferimento di Apache Kafka sul sito di Apache Kafka (<https://kafka.apache.org/documentation/>).
- Un “Credito di servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riacreditare su un account Amazon MSK idoneo.
- Per “Multi-AZ Deployment” si intende:
 - Per i cluster Amazon MSK configurati, un argomento di Apache Kafka con un fattore di replica di almeno due, e lo stesso argomento di Apache Kafka con repliche di partizione in una zona di disponibilità AWS diversa rispetto alla replica principale.
 - Per i connettori MSK di Amazon, i worker e i task di Kafka Connect in esecuzione in diverse zone di disponibilità AWS.
 - Per Amazon MSK Serverless, tutti i cluster.