

*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 Neptune

**Ultimo aggiornamento: 10 gennaio 2024**

Il presente Contratto sul livello di servizio di Amazon Neptune (“SLA”) è una politica che disciplina l’utilizzo di Amazon Neptune (“Neptune”) 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.

## **SLA**

AWS si impegna a rispettare due SLA per Amazon EBS: (1) un SLA per Istanza Multi-AZ DB, Cluster Multi-AZ DB e Graph Multi-AZ; e (2) un SLA per Istanza Single-DB e Single-AZ Graph.

### **SLA per Istanza Multi-AZ DB, Cluster Multi-AZ DB e Multi-AZ Graph**

AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere disponibile ogni istanza Multi-AZ DB, ogni Cluster Multi-AZ DB e ciascun Multi-AZ Graph con una Percentuale di tempo di attività mensile, come indicato nella tabella sottostante durante ogni ciclo di fatturazione mensile (lo “SLA per istanza Multi-AZ DB, Cluster Multi-AZ DB e Multi-AZ Graph”).

| <b>Percentuale di tempo di attività mensile</b> | <b>Percentuale di credito di servizio</b> |
|---|---|
| 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 Istanza Single-DB e Single-AZ Graph**

AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere disponibile ciascuna Istanza Single-DB e ciascun Single-AZ Graph con una Percentuale di tempo di attività per Istanza Single-DB e Single-AZ Graph, come indicato nella tabella sottostante, durante qualsiasi ciclo di fatturazione mensile (lo “SLA per Istanza Single-DB e Single-AZ Graph”).

| <b>Percentuale di tempo di attività per Istanza Single-DB</b> | <b>Percentuale di Credito di servizio</b> |
|---|---|
| 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 una percentuale degli addebiti pagati dall'utente per le istanze Multi-AZ DB i Cluster Multi-AZ DB o i Multi-AZ Graph che non hanno rispettato lo SLA per Istanza Multi-AZ DB, Cluster Multi-AZ DB e Multi-AZ Graph, a seconda dei casi; o per le Istanze Single-DB e le istanze Single-AZ Graph che non hanno rispettato lo SLA per Istanza Single-DB e Single-AZ Graph nella regione AWS interessata per il ciclo di fatturazione mensile in cui lo SLA, a seconda dei casi, non è stato rispettato.

Eventuali Crediti di servizio verranno da noi applicati solo per i futuri pagamenti Neptune 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 Neptune 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 le informazioni specificate di seguito per lo SLA applicabile:

- i. la dicitura "Richiesta di credito Amazon Neptune SLA" nella riga dell'oggetto;
- ii. le date e gli orari di ogni incidente di Non disponibilità che si sta rivendicando;
- iii. gli identificativi di istanze/cluster/graph DB e le regioni AWS dell'Istanza Single-DB, del Single-AZ Graph, delle Istanze Multi-AZ DB, dei Cluster Multi-AZ DB o dei Multi-AZ Graph 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 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 dello SLA di Neptune

L'Impegno di servizio non si applica a qualsiasi indisponibilità, sospensione o cessazione di Neptune, né ad altri problemi di prestazioni di Neptune, 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 oltre il punto di demarcazione di Neptune; (ii) derivanti da azioni o inazioni volontarie da parte dell'utente; (iii) derivanti da nodi appartenenti a [istanze generiche a capacità variabile](#); (iv) derivanti dall'inosservanza da parte dell'utente delle [migliori pratiche](#) descritte nella Guida per l'Utente di Neptune; (v) che comportano lunghi tempi di ripristino a causa di una capacità di I/O insufficiente per il carico di lavoro del database dell'utente; (vi) derivanti dall'attrezzatura, dal software o da altra tecnologia dell'utente; o (vii) derivanti dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell'utente di utilizzare Neptune in conformità con il 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 dell'Istanza Single-DB e del Single-AZ Graph,, come applicabile, possiamo emettere un Credito di servizio considerando tali fattori a nostra discrezione.

## Definizioni

- “Zona di disponibilità” indica una posizione isolata all’interno di una regione AWS identificata da un identificativo di lettera che segue il codice della regione (ad es., us-west-1a).
- La “Percentuale di tempo di attività dell’Istanza Single-DB e del Single-AZ Graph” per una determinata Istanza Single-DB o un Single-AZ Graph è calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di intervalli di 1 minuto, durante il ciclo di fatturazione mensile, in cui l’Istanza Single-DB o il Single-AZ Graph è stato “Non disponibile”. Se l’Istanza Single-DB o il Single-AZ Graph è stato in esecuzione solo per una parte del mese, si presume che l’Istanza Single-DB o il Single-AZ Graph sia stato disponibile al 100% per la parte del mese in cui non era in esecuzione.
- La “Percentuale di tempo di attività mensile” per una determinata Istanza Multi-AZ DB o Cluster Multi-AZ DB o Multi-AZ Graph viene calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di intervalli di 1 minuto durante il ciclo di fatturazione mensile in cui l’Istanza Multi-AZ DB o il Cluster Multi-AZ DB o il Multi-AZ Graph era “Non disponibile”. Se l’Istanza Multi-AZ DB, il Cluster Multi-AZ DB o il Multi-AZ Graph è stato in funzione solo per una parte del mese, si presume che l’Istanza Multi-AZ DB, il Cluster Multi-AZ DB o il Multi-AZ Graph sia disponibile al 100% per la parte del mese in cui non era in funzione.
- “Istanza Multi-AZ DB” indica un’istanza del database Neptune con l’opzione di distribuzione Multi-AZ selezionata.
- “Multi-AZ Graph” indica un grafo di Neptune Analytics con almeno una replica in un’altra Zona di Disponibilità (AZ).
- “Cluster Multi-AZ DB” indica un cluster Neptune composto da due o più istanze Neptune distribuite in due o più Zone di Disponibilità AWS.
- “Istanza Single-DB” indica un’istanza del database Neptune in cui l’utente ha selezionato l’opzione “No” per la Distribuzione Multi-AZ.
- “Single-AZ Graph” indica un grafo di Neptune Analytics in cui l’utente ha selezionato “0” repliche in altre Zone di Disponibilità (AZ).
- Un “Credito di Servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.

- Per “Non disponibile” e “Non disponibilità” si intende che tutte le richieste di connessione all’endpoint applicabile di un’Istanza Single-DB, di un Single-AZ Graph, di un’Istanza Multi-AZ DB, di un Cluster Multi-AZ DB o di un Multi-AZ Graph in esecuzione non vanno a buon fine durante un intervallo di 1 minuto.