

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 – Amazon OpenSearch Service

Ultimo aggiornamento: 3 maggio 2023

Il presente Contratto sul livello di servizio (Service Level Agreement “SLA”) – Amazon OpenSearch Service è una politica che disciplina l’utilizzo di Amazon OpenSearch Service e si applica separatamente a ciascun account che utilizza Amazon OpenSearch Service. 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

In relazione ad Amazon OpenSearch Service, AWS assume tre impegni SLA: (1) un SLA Multi-AZ con Standby che regola ciascun dominio Amazon Service implementato su tre Zone di disponibilità (Availability Zone, AZ) con uno o più Standby Node implementato/i in una delle AZ; (2) un SLA Multi-AZ senza Standby che regola ciascun dominio Amazon OpenSearch Service implementato su due o più AZ senza alcun Standby Node; (3) un SLA Single-AZ che regola ciascun dominio Amazon OpenSearch Service che sia limitato a una AZ.

### *SLA Multi-AZ con Standby*

Quando un dominio Amazon OpenSearch Service è implementato su tre AZ con uno o più Standby Node implementato/i in una delle AZ (“Dominio Multi-AZ con Standby”), AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere ciascun Dominio Multi-AZ con Standby disponibile con un Multi-AZ con Standby con una Percentuale di tempo di attività di almeno il 99,99% durante ogni ciclo di fatturazione mensile (“SLA Multi-AZ con Standby”). Nel caso in cui Amazon OpenSearch Service non soddisfi il SLA Multi-AZ con Standby, l’utente avrà diritto a ricevere un Credito di servizio come descritto di seguito.

#### Percentuale di tempo di attività di Multi-AZ con Standby

#### Percentuale di credito di servizio

Meno del 99,99% ma pari o superiore al 99,9%	10%
--	-----

Meno del 99,9% ma pari o superiore al 95,0%	25%
---	-----

Meno del 95,0%	100%
----------------	------

### *SLA Multi-AZ senza Standby*

Quando un dominio Amazon OpenSearch Service è implementato su due o più AZ senza alcun Standby Node (“Dominio Multi-AZ senza Standby”), AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere ciascun Dominio Multi-AZ senza Standby disponibile con una Percentuale di tempo di attività per Multi-AZ senza Standby di almeno il 99,9% durante ogni ciclo di fatturazione

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.

mensile ("SLA Multi-AZ senza Standby"). Nel caso in cui Amazon OpenSearch Service non soddisfi il SLA Multi-AZ senza Standby, l'utente avrà diritto a ricevere un Credito di servizio come descritto di seguito.

Percentuale di tempo di attività di Multi-AZ senza Standby	Percentuale di credito di servizio
Meno del 99,9% 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%

#### *SLA Single-AZ*

Quando l'implementazione di un dominio Amazon OpenSearch Service sia limitato a una AZ ("Dominio Single-AZ"), AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere ciascun Dominio Single-AZ disponibile con una Percentuale di tempo di attività per Single-AZ di almeno il 99,5% durante ogni ciclo di fatturazione mensile ("SLA Single-AZ"). Nel caso in cui Amazon OpenSearch Service non soddisfi il SLA Single-AZ, l'utente avrà diritto a ricevere un Credito di servizio come descritto di seguito.

Percentuale di tempo di attività 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%

#### Crediti di servizio

I Crediti di servizio sono calcolati come una percentuale delle spese pagate dall'utente per Amazon OpenSearch Services 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 Amazon OpenSearch Services 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 a disposizione dell'utente per qualsiasi indisponibilità, mancata prestazione o altra mancata fornitura di Amazon OpenSearch Service 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

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.

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 relativi a un SLA Multi-AZ con Standby, a un SLA Multi-AZ senza Standby e a un SLA Single-AZ per una specifica implementazione di un dominio Amazon OpenSearch Service. 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:

Tutte le richieste SLA devono includere:

- (i) le parole "Richiesta di credito SLA" nella riga dell'oggetto;
- (ii) le date e gli orari di ogni incidente di Non disponibilità che si sta rivendicando;
- (iii) i nomi e le regioni AWS dei domini Multi-AZ con Standby, dei domini Multi-AZ senza Standby o dei domini Single-AZ 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 SLA 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 come richiesto sopra comporterà l'inidoneità a ricevere il Credito di servizio.

## Esclusioni dallo SLA per Amazon OpenSearch

L'Impegno di servizio non si applica a indisponibilità, sospensioni o interruzioni di Amazon OpenSearch Service né a problemi riscontrati nelle prestazioni di Amazon OpenSearch Service che siano, direttamente o indirettamente: (i) causati da fattori che esulano dal nostro ragionevole controllo, inclusi eventi di forza maggiore o accesso a internet o problemi correlati che vadano oltre il punto di demarcazione di Amazon OpenSearch Service; (ii) che derivino da azioni o inazioni volontarie da parte dell'utente; (iii) che derivino da capacità di immagazzinamento o computazionale fornita insufficiente a gestire il carico di lavoro dell'utente (iv) che derivino dall'inosservanza da parte dell'utente delle [migliori pratiche](#) descritte nella guida Amazon OpenSearch Service Developer sul Sito AWS; (v) che derivino da dati di ingresso od operazioni non supportati nella versione utilizzata da Elasticsearch od OpenSearch utilizzata su un dominio Multi-AZ con Standby, su un dominio Multi-AZ senza Standby o dominio Single-AZ; (vi) che siano causati dal software Elasticsearch od OpenSearch sottostante che comportano continui crash durante l'elaborazione delle Richieste dell'utente; (vii) che derivino dall'uso da parte dell'utente di versioni Elasticsearch od OpenSearch non più soggette a sviluppo e mantenimento attivo; (viii) che siano causati dall'attrezzatura, software o altra tecnologia dell'utente; o (ix) che derivino da una nostra sospensione o interruzione del diritto dell'utente all'uso di Amazon OpenSearch in maniera conforme al Contratto AWS (collettivamente, le "Esclusioni dallo SLA per Amazon OpenSearch").

Se la disponibilità è influenzata da fattori diversi da quelli esplicitamente utilizzati nel nostro calcolo della Percentuale di tempo di attività mensile di Multi-AZ con Standby, della Percentuale di tempo di attività mensile di Multi-AZ senza Standby, o della Percentuale di tempo di attività mensile di Single-AZ, 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), prevarrà la versione inglese.

- “Zona di disponibilità” e “AZ” indicano una posizione isolata all’interno di una regione AWS identificata da un identificativo di lettera che segue il codice della regione AWS (ad es., us-west-1a).
- “Percentuale di tempo di attività mensile di Multi-AZ con Standby” per un determinato dominio Multi-AZ con Standby viene calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di intervalli di 1 minuto durante il ciclo di fatturazione mensile in cui il dominio Multi-AZ con Standby era Non disponibile. Se il dominio Multi-AZ con Standby è stato utilizzato dall’utente solo per una parte del mese, si presume che il dominio Multi-AZ con Standby dell’utente sia disponibile al 100% per la parte del mese in cui non era in funzione. Le misurazioni della Percentuale di tempo di attività mensile di Multi-AZ con Standby escludono i tempi di inattività derivanti direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dallo SLA per Amazon OpenSearch Service.
- “Percentuale di tempo di attività mensile di Multi-AZ senza Standby” per un determinato dominio Multi-AZ senza Standby viene calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di intervalli di 1 minuto durante il ciclo di fatturazione mensile in cui il dominio Multi-AZ senza Standby era Non disponibile. Se il dominio Multi-AZ senza Standby è stato utilizzato dall’utente solo per una parte del mese, si presume che il dominio Multi-AZ senza Standby dell’utente sia disponibile al 100% per la parte del mese in cui non era in funzione. Le misurazioni della Percentuale di tempo di attività mensile di Multi-AZ senza Standby escludono i tempi di inattività derivanti direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dallo SLA per Amazon OpenSearch Service.
- La “Percentuale di tempo di attività mensile Single-AZ” per un determinato Dominio Single-AZ viene calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di intervalli di 1 minuto durante il ciclo di fatturazione mensile in cui il Dominio Single-AZ era “Non disponibile”. Se il Dominio Multi-AZ è stato utilizzato dall’utente solo per una parte del mese, si presume che il Dominio Multi-AZ sia disponibile al 100% per la parte del mese in cui non era in funzione.
- “Dominio Multi-AZ con Standby” indica un dominio Amazon OpenSearch Service, in cui i *node* sono implementati su tre AZ e uno o più Standby Node è/sono implementato/i in una delle AZ.
- “Dominio Multi-AZ senza Standby” indica un dominio Amazon OpenSearch Service, in cui i *node* sono implementati su due o più AZ e nessun Standby Node è implementato in alcuna delle AZ.
- “Dominio Single-AZ” indica un dominio Amazon OpenSearch Service, in cui i *node* implementati sono limitati a una sola Zona di disponibilità.
- Uno “Standby Node” è un *node* configurato per ricevere richieste di replica, ma non per ricevere richieste di lettura fino a quando non sia rilevato un guasto del *node* in una delle AZ.
- “Non disponibile” e “Indisponibilità” indica che tutte le Richieste inoltrate al Dominio Multi-AZ con Standby, al Dominio Multi-AZ senza Standby, al Dominio Single-AZ in funzione, a seconda dei casi, nel corso di un intervallo di 1 minuto si concludono con Errori. Se non si

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.

effettuano Richieste in un determinato intervallo di 1 minuto, si presume che tale intervallo sia disponibile al 100%.

- Una “Richiesta” è un’operazione di indicizzazione o ricerca avviata dal cliente, come descritto nella documentazione di Amazon OpenSearch Service sul Sito AWS.
- Per “Errore” si intende qualsiasi richiesta che restituisca un codice di errore 500 o 503.
- Un “Credito di Servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditar su un account idoneo.