

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 Managed Service for Prometheus

Ultimo aggiornamento: 29 settembre 2021

Il presente Contratto sul livello di servizio di Amazon Managed Service for Prometheus ("SLA") è una policy che regola l'uso di Amazon Managed Service for Prometheus ("Amazon Managed Service for Prometheus") e si applica separatamente a ciascun account che utilizza il servizio. 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 compirà ogni sforzo commercialmente ragionevole per rendere disponibile Amazon Managed Service for Prometheus con le Percentuali di tempo di attività mensili indicate nella tabella sottostante per ciascuna regione AWS durante qualsiasi ciclo di fatturazione mensile (l'"Impegno di servizio"). Nel caso in cui Amazon Managed Service for Prometheus 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 delle spese totali pagate dal cliente per Amazon Managed Service for Prometheus nella regione AWS interessata per il ciclo di fatturazione mensile in cui l'Impegno di servizio non è stato soddisfatto, in conformità con la 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 Managed Service for Prometheus 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 Amazon Managed Service for

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.

Prometheus da parte nostra è la ricezione di Crediti 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:

1. le parole “Richiesta di credito SLA” nella riga dell’oggetto;
2. il ciclo di fatturazione e la/e regione/i AWS per cui si richiedono i Crediti di servizio, insieme alla Percentuale di tempo di attività mensile per quella regione AWS per il ciclo di fatturazione e le date, gli orari e le Disponibilità specifiche per ogni intervallo di 5 minuti con una disponibilità inferiore al 100% in quella regione AWS per tutto il ciclo di fatturazione; e
3. 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 la Percentuale di tempo di attività mensile di tale richiesta viene confermata da noi ed è inferiore all’Impegno di servizio, emetteremo il Credito di servizio all’utente entro un ciclo di fatturazione successivo al mese in cui la richiesta si è verificata. La mancata presentazione della richiesta e delle altre informazioni di cui sopra comporterà l’inidoneità al Credito di servizio.

## Esclusioni dallo SLA di Amazon Managed Service for Prometheus

L’Impegno di servizio non si applica a qualsiasi indisponibilità, sospensione o cessazione di Amazon Managed Service for Prometheus o a qualsiasi altro problema di prestazioni del servizio: (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 Amazon Managed Service for Prometheus; (ii) derivanti da azioni o inazioni da parte dell’utente o di terzi, compreso il mancato riconoscimento di un volume di recupero; (iii) derivanti dall’inosservanza da parte dell’utente delle linee guida e le migliori pratiche descritte nella Documentazione di Amazon Managed Service for Prometheus [Documentation](#) o sul sito AWS; (iv) derivanti dalle apparecchiature, dal software o da altre tecnologie dell’utente e/o da apparecchiature, software o altre tecnologie di terzi (diverse dalle apparecchiature di terzi sotto il nostro diretto controllo); o (v) derivanti dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell’utente di utilizzare Amazon Managed Service for Prometheus in conformità al Contratto (collettivamente, le “Esclusioni dello SLA di Amazon Managed Service for Prometheus”). Se la disponibilità è influenzata da fattori diversi da quelli esplicitamente 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 “disponibilità” è calcolata per ogni intervallo di 5 minuti come la percentuale di Richieste elaborate senza Errori da Amazon Managed Service for Prometheus. Se non si effettuano richieste in un determinato intervallo di 5 minuti, si presume che tale intervallo sia disponibile al 100%.

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 “Errore” si intende qualsiasi richiesta che restituisca un codice di errore 500 o 503, come descritto nell’Amazon Managed Service for Prometheus [Common Errors](#) o sul sito AWS.
- 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. Le misurazioni della Percentuale di tempo di attività mensile escludono i tempi di inattività derivanti direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dallo SLA del Servizio Amazon Managed Service for Prometheus.
- Una “Richiesta” è un'azione avviata dal cliente di un tipo specificatamente elencato come supportato da Amazon Managed Service for Prometheus nella documentazione [API Reference](#) .
- Un “Credito di servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.