

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 RDS Proxy

Ultimo aggiornamento: 4 maggio 2022

Il presente Contratto sul Livello di Servizio (“SLA”) di Amazon RDS Proxy è una politica che regola l’uso di Amazon RDS Proxy (“RDS Proxy”) e si applica separatamente a ciascun RDS Proxy creato nel proprio account AWS. 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.

Impegno di servizio

AWS farà ogni sforzo commercialmente ragionevole per garantire la disponibilità di RDS Proxy con una Percentuale di tempo di attività mensile di almeno il 99,99% (l’“Impegno di Servizio”). Nel caso in cui RDS Proxy 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 RDS Proxy interessato per il ciclo di fatturazione mensile in cui l’Impegno di Servizio non è stato soddisfatto, in conformità alla tabella seguente.

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 uguale o superiore al 95,0%	25%
Meno del 95,0%	100%

I Crediti di servizio verranno applicati solo per i futuri pagamenti di RDS Proxy 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 RDS Proxy 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](#). 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:

- i. le parole "Richiesta di credito SLA" nella riga dell'oggetto;
- ii. le date, gli orari e le regioni AWS delle risorse ID di RDS Proxy interessate per ciascun incidente di indisponibilità rivendicato; e
- iii. 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 RDS Proxy

L'Impegno di servizio non si applica a qualsiasi indisponibilità, sospensione o cessazione di RDS Proxy o a qualsiasi altro problema di prestazioni di RDS Proxy: (i) causati da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, inclusi eventi di forza maggiore o problemi di accesso a Internet o correlati al di là del punto di demarcazione di RDS Proxy; (ii) derivanti da azioni o inazioni dell'utente; (iii) derivanti dall'inosservanza da parte dell'utente delle linee guida e delle migliori pratiche descritte nella Documentazione di RDS Proxy sul Sito AWS; (iv) derivanti dalle apparecchiature, dal software o da altre tecnologie dell'utente; (v) causati dal software del motore del database sottostante che portano a ripetuti arresti anomali del database o a un'istanza del database non funzionante; (vi) che comportano tempi di ripristino lunghi a causa di una capacità IO insufficiente per il carico di lavoro del database; (vii) derivanti dalle apparecchiature, dal software o da altre tecnologie dell'utente; (viii) che derivano da istanze appartenenti alla classe di istanza Micro DB o ad altre classi di istanza che hanno limitazioni simili in termini di risorse di CPU e memoria; o (ix) derivanti dalla sospensione o dalla cessazione da parte nostra del diritto dell'utente di utilizzare RDS Proxy in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni SLA di RDS Proxy"). 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. Il presente SLA si applica a RDS Proxy stesso e non si applica ad altri Servizi utilizzati con RDS Proxy.

Definizioni

- La "Percentuale di tempo di attività mensile" per un dato RDS Proxy viene calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di intervalli di 1 minuto durante il mese in cui il registro RDS Proxy non era disponibile. Se l'utente ha eseguito RDS Proxy solo per una parte del mese, si presume che RDS Proxy sia disponibile al 100% per la parte del mese in cui non è stato eseguito. Le misurazioni della Percentuale di tempo di attività mensile escludono i tempi di inattività derivanti direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dello SLA per RDS Proxy.
- Un "Credito di servizio" è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditar su un account AWS idoneo.

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.

- “Non disponibile” o “Indisponibilità” significa che tutte le richieste di connessione a RDS Proxy falliscono durante un intervallo di 1 minuto.