

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 Redshift

Ultimo aggiornamento: 1 novembre 2023

Il presente Contratto sul livello di servizio di Amazon Redshift (“SLA”) è una policy che regola l’uso di Amazon Redshift (“Amazon Redshift”) e si applica separatamente a ciascun account che utilizza il 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 tre impegni di servizi per Redshift: (1) uno SLA per Multi-AZ Redshift; (2) uno SLA per Single-AZ Multi-Node e Serverless Redshift; (3) uno SLA per Single-AZ Single-Node Redshift.

### SLA per Multi-AZ Redshift

AWS compirà ogni sforzo commercialmente ragionevole per rendere disponibile ogni Cluster Multi-AZ con le Percentuali di tempo di attività mensili indicate nella tabella sottostante durante qualsiasi ciclo di fatturazione mensile (lo “SLA per Multi-AZ Redshift”).

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%	100%

### SLA per Single-AZ Multi-Node e Serverless Redshift

AWS compirà ogni sforzo commercialmente ragionevole per rendere disponibile ogni Cluster Multi-Node e Gruppo di lavoro Serverless Redshift con le Percentuali di tempo di attività Multi-Node e Serverless indicate nella tabella sottostante, durante qualsiasi ciclo di fatturazione mensile (lo “SLA per Multi-Node e Serverless Redshift”).

Percentuali di tempo di attività mensili Multi-Node e Serverless	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%	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.

#### SLA per Single-AZ Single-Node Redshift

Per ogni singolo Cluster Single-Node, compirà ogni sforzo commercialmente ragionevole per rendere disponibile ogni Cluster Single-Node con le Percentuali di tempo di attività Single-Node indicate nella tabella sottostante, durante ogni ciclo di fatturazione mensile (lo "SLA per Single-Node Redshift").

Percentuali di tempo di attività Single-Node	Percentuale
Meno del 99,5% ma uguale o superiore al 99,0%	10%
Meno del 99,0% ma pari o superiore al 95,0%	25%
Meno del 95,0%	100%

I Crediti di servizio sono calcolati come una percentuale dei costi totali pagati dall'utente per il Cluster Multi-AZ, il Cluster Multi-Node, il gruppo di lavoro Serverless Redshift o il Cluster Single-Node, a seconda dei casi, nella regione AWS interessata per il ciclo di fatturazione mensile in cui lo SLA, a seconda dei casi, non è stato soddisfatto.

I Crediti di servizio verranno applicati solo per i futuri pagamenti di Amazon Redshift 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 l'indisponibilità. 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 indisponibilità, mancata prestazione o altra mancata fornitura di Amazon Redshift 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 i Crediti di servizio, è necessario che l'utente invii un reclamo [aprendo un caso in AWS Support Center](#). Non è possibile combinare o sovrapporre reclami nell'ambito dello SLA per Cluster Multi-AZ, dello SLA per Single-AZ Multi-Node e Serverless Redshift e dello SLA per Single AZ Single-Node Redshift per una particolare implementazione Redshift. La richiesta 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 indicate di seguito per lo SLA per Cluster Multi-AZ, Single AZ Multi-Node e Serverless o Single AZ Single-Node Redshift, a seconda dei casi:

1. le parole "Richiesta di credito SLA Redshift" nella riga dell'oggetto;
2. le date e gli orari di ogni incidente di Non disponibilità che si sta rivendicando;
3. i nomi dei cluster di database e delle regioni AWS del cluster interessato; e
4. 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

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.

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 per Amazon Redshift

Lo SLA pertinente non si applica a qualsiasi indisponibilità, sospensione o cessazione di Amazon Redshift o a qualsiasi altro problema di prestazioni di Amazon Redshift, direttamente o indirettamente: (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 Redshift; (ii) derivanti da azioni o inazioni da parte dell'utente; (iii) derivanti dal mancato rispetto da parte dell'utente delle linee guida e le migliori pratiche descritte nella [Guida per l'utente di Amazon Redshift](#) o nelle [Raccomandazioni del consulente di Amazon Redshift](#); (iv) derivanti dall'apparecchiatura, software o altra tecnologia dell'utente; o (v) derivanti dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell'utente di utilizzare Amazon Redshift in conformità al 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 Multi-Node e Serverless, o Single-Node, come applicabile, possiamo emettere un Credito di servizio considerando tali fattori a nostra discrezione.

### Definizioni

- La “Percentuale di tempo di attività mensile” per un determinato Cluster Multi-AZ viene calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di intervalli di 1 minuto durante il ciclo di fatturazione mensile in cui il Cluster Multi-AZ era “Non disponibile”. Se il Cluster Multi-AZ è stato in funzione solo per una parte del mese, si presume che il Cluster Multi-AZ sia disponibile al 100% per la parte del mese in cui non era in funzione.
- “Cluster Multi-AZ” è definito come un cluster che opera su una versione di Redshift disponibile pubblicamente in due o più Zone di disponibilità, che ha due o più nodi di calcolo in ciascuna Zona di disponibilità e che è sulla traccia di manutenzione corrente o successiva, come descritto nella [Guida per l'utente di Amazon Redshift](#).
- “Cluster Multi-Node” è definito come un cluster che opera su una versione di Redshift disponibile pubblicamente in una singola Zona di disponibilità che ha due o più nodi di calcolo e che è sulla traccia di manutenzione corrente o successiva, come descritto nella [Guida per l'utente di Amazon Redshift](#).
- “Gruppo di lavoro Serverless Redshift” è definito come un gruppo di lavoro Serverless di Amazon Redshift, come descritto nella [Guida per l'utente di Amazon Redshift](#).
- La “Percentuale di tempo di attività Multi-Node e Serverless” per un determinato Cluster Multi-Node o Gruppo di Lavoro Serverless Redshift, a seconda dei casi, è calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di intervalli di 1 minuto durante il ciclo di fatturazione mensile in cui il Cluster Multi-Node o il Gruppo di Lavoro Serverless Redshift, a seconda dei casi, è stato “Non Disponibile”. Se il Cluster Multi-Node o il Gruppo di lavoro Amazon Redshift, a seconda dei casi, è stato in funzione solo per una parte del mese, si presume che il Cluster Multi-Node o il Gruppo di lavoro Amazon Redshift sia disponibile al 100% per la parte del mese in cui non era in funzione.

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.

- Un “Credito di servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditar su un account AWS idoneo.
- “Cluster Single-Node” è definito come un cluster che opera su una versione di Redshift disponibile pubblicamente in una singola Zona di disponibilità che non ha più di un nodo di calcolo e che è sulla traccia di manutenzione corrente o successiva, come descritto nella [Guida per l'utente di Amazon Redshift](#).
- La “Percentuale di tempo di attività mensile Single-AZ” per un determinato Cluster Single-AZ viene calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di intervalli di 1 minuto durante il ciclo di fatturazione mensile in cui il Cluster Single-AZ era “Non disponibile”. Se il Cluster Single-AZ è stato in funzione solo per una parte del mese, si presume che lo stesso sia disponibile al 100% per la parte del mese in cui non era in funzione.
- I termini “Non disponibile” e “Indisponibilità” significano che tutte le connessioni a un cluster in esecuzione falliscono durante un intervallo di 1 minuto.