

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 per Amazon Route 53

Ultimo aggiornamento: 17 ottobre 2024

Il presente Contratto sul livello di servizio di Amazon Route 53 ("SLA") è una policy che regola l'uso di endpoint di Amazon Route 53 Resolver 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 gli endpoint di Amazon Route 53 Resolver: (1) uno SLA per endpoint Resolver Multi-AZ che regola gli endpoint Resolver Multi-AZ; e (2) uno SLA per endpoint Resolver Single-AZ che regola gli endpoint Resolver Single-AZ.

### SLA per endpoint Resolver Multi-AZ

Per gli endpoint Resolver che dispongono di due o più ENI forniti in modo uguale in Zone di disponibilità distinte, AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere disponibili tali endpoint Resolver con la Percentuale di tempo di attività mensile indicata nella tabella sottostante durante ogni ciclo di fatturazione mensile (lo "SLA per endpoint Resolver Multi-AZ"):

Percentuale di tempo di attività mensile	Percentuale di credito di servizio
Meno del 99,99% ma uguale o superiore al 99,95%	10%
Meno del 99,95% ma pari o maggiore al 99,50%	25%
Meno del 99,50%	100%

### SLA per endpoint Resolver Single-AZ

Per gli endpoint Resolver che non dispongono di due o più ENI forniti in modo uguale in Zone di disponibilità separate, AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere disponibili tali endpoint Resolver con una Percentuale di tempo di attività di una singola Zona di disponibilità, come indicato nella tabella sottostante, durante qualsiasi ciclo di fatturazione mensile (lo "SLA per endpoint Resolver Single-AZ"):

Percentuale di tempo di attività Single-AZ	Percentuale di credito di servizio
Meno del 99,5% ma pari o superiore al 99,0%	10%

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.

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

Meno del 95,0% 100%

## Definizioni

- “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).
- “Minuti di distribuzione” è il numero totale di minuti in cui un determinato endpoint Resolver viene fornito e reso operativo durante un mese di fatturazione in una determinata regione AWS.
- “Tempo di inattività” indica il totale dei Minuti di distribuzione accumulati in un insieme di endpoint Resolver forniti durante un mese di fatturazione in cui un endpoint Resolver dell'insieme non è disponibile.
- “Elastic Network Interface” o “ENI” è un componente logico di rete in un Amazon Virtual Private Cloud che rappresenta una scheda di rete virtuale.
- I “Massimi minuti disponibili” sono rappresentati dalla somma di tutti i Minuti di distribuzione di tutti gli endpoint Resolver forniti in un account AWS nel corso di un mese di fatturazione.
- Per “Endpoint Resolver Multi-AZ” si intende un endpoint resolver con due o più ENI forniti equamente in due o più Zone di disponibilità separate.
- La “Percentuale di tempo di attività mensile” è calcolata come i Minuti massimi disponibili meno il Tempo di inattività diviso per i Massimi minuti disponibili per tutti gli endpoint Resolver Multi-AZ in un mese di fatturazione per un dato account AWS in una data regione AWS. La Percentuale di tempo di attività mensile viene calcolata con la formula seguente: % di tempo di attività mensile = (Minuti massimi disponibili – Tempo di inattività) / Minuti massimi disponibili. Le misurazioni della Percentuale di tempo di attività mensile escludono i Tempi di inattività derivanti direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dallo SLA per endpoint di Amazon Route 53 Resolver.
- Un “Endpoint Resolver” è un endpoint creato in Amazon Route 53 per rispondere alle query DNS da e verso l'ambiente on-premises.
- Un “Credito di servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditarci su un account idoneo.
- Per “Endpoint Resolver Single-AZ” si intende un endpoint resolver che non dispone di due o più ENI forniti in modo uguale in due o più Zone di disponibilità separate.
- La “Percentuale di tempo di attività Single-AZ” è calcolata come i Minuti massimi disponibili meno il Tempo di inattività diviso per i Massimi minuti disponibili per tutti gli endpoint Resolver Single-AZ in un mese di fatturazione per un dato account AWS in una data regione AWS. La Percentuale di tempo di attività mensile viene calcolata con la formula seguente: % di tempo di attività mensile = (Minuti massimi disponibili – Tempo di inattività) / Minuti massimi disponibili. Le misurazioni della Percentuale di tempo di attività mensile escludono i tempi di inattività derivanti direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dallo SLA per endpoint di Amazon Route 53 Resolver.

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 endpoint Resolver è "Non disponibile" durante un periodo di cinque minuti se più del 50% delle ENI nell'endpoint Resolver non risponde a tutte le query DNS che gli vengono inviate durante il periodo di cinque minuti.

## Crediti di servizio

I Crediti di servizio sono calcolati come una percentuale degli addebiti totali per endpoint e query pagate dall'utente per tutti gli endpoint Amazon Route 53 Multi-AZ Resolver o Single-AZ Resolver, a seconda dei casi, per il ciclo di fatturazione mensile in cui lo SLA applicabile non è stato soddisfatto.

I Crediti di servizio verranno applicati solo per i futuri pagamenti di Amazon Route 53 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 Route 53 da parte nostra è la ricezione di un Credito di servizio (se idoneo) in conformità ai termini del presente Contratto sul livello di servizio.

## 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](#). Non è possibile combinare o sovrapporre reclami ai sensi dello SLA per endpoint Resolver Multi-AZ e dello SLA per endpoint Resolver Single-AZ per una particolare distribuzione di endpoint Resolver. La richiesta deve pervenirci entro la fine del secondo ciclo di fatturazione successivo a quello in cui si è verificato l'incidente e deve includere le informazioni specificate di seguito per lo SLA per endpoint Resolver Multi-AZ o Single-AZ, a seconda dei casi:

- i. le parole "Richiesta di credito SLA per endpoint Route 53 Resolver" nella riga dell'oggetto;
- ii. le date, gli orari e la regione AWS per ogni incidente di non disponibilità che si sta rivendicando; 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 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 Amazon Route 53

I rispettivi SLA non si applicano a (a) qualsiasi altra funzionalità di Amazon Route 53; (b) l'uso del servizio Amazon Route 53 Resolver diverso da quello effettuato tramite endpoint Resolver (ad esempio, risoluzione di una query DNS effettuata da un'istanza EC2 e risolta tramite Internet pubblico); (c) mancata risoluzione di query DNS causata da un componente a monte o a valle che non fa parte della funzione endpoint Resolver di Amazon Route 53, come ad esempio il resolver DNS on-premises dell'utente, la connessione AWS Direct Connect o l'infrastruttura VPN dell'utente;

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.

o (d) qualsiasi indisponibilità, sospensione o cessazione di Amazon Route 53, o qualsiasi altro problema di prestazioni di Amazon Route 53: (i) causati da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, incluso qualsiasi evento di forza maggiore o accesso a Internet o problemi correlati al di là del punto di demarcazione di Amazon Route 53; (ii) derivanti dalle apparecchiature, dal software o da altre tecnologie dell'utente; (iii) derivanti dalla sospensione o dalla cessazione da parte nostra del diritto dell'utente di utilizzare Amazon Route 53 in conformità con il Contratto; o (iv) derivanti dalla mancata osservanza da parte dell'utente delle linee guida e delle migliori pratiche descritte nella documentazione di Amazon Route 53, incluso il superamento dei limiti di utilizzo (collettivamente, le "Esclusioni dello SLA di Amazon Route 53"). 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 Single-AZ, come applicabile, possiamo emettere un Credito di servizio considerando tali fattori a nostra discrezione.