

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 Route 53

**Ultimo aggiornamento: 29 agosto 2022**

Il presente Contratto sul livello di servizio di Amazon Route 53 ("SLA") è una policy che regola l'uso dell'Amazon Route 53 Authoritative DNS 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 "**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 si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere ciascuna Amazon Route 53 Hosted Zone disponibile con una Percentuale di tempo di attività mensile descritto di seguito. Nel caso in cui Amazon Route 53 Hosted Zone non soddisfi l'Impegno di servizio, l'utente avrà diritto a ricevere un Credito di servizio come descritto di seguito.

## Definizioni

- Per "**Hosted Zone**" si intende un contenitore di registri DNS che indicano come Amazon Route 53 deve instradare il traffico per un dominio specifico.
- La "**Percentuale di tempo di attività mensile**" per una determinata Hosted Zone è calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di minuti durante il mese in cui la Hosted Zone era Non disponibile. Le misurazioni della Percentuale di tempo di attività mensile escludono la Non disponibilità derivante direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dallo SLA di Amazon Route 53.
- Un "**Credito di servizio**" è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.
- Una Hosted Zone è "**Non disponibile**" durante un determinato minuto se tutti e quattro i server dei nomi virtuali assegnati alla Hosted Zone non rispondono a tutte le query DNS fatte alla Hosted Zone durante quel minuto.

## Crediti di servizio

I Crediti di servizio sono calcolati come percentuale degli addebiti totali pagati dal cliente per le query di Amazon Route 53 per la Hosted Zone interessata 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 100% ma uguale o superiore al 99,99%	10%
Meno del 99,99% ma uguale o superiore al 99,95%	25%
Meno del 99,95%	100%

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](#). 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 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 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 dello SLA di Amazon Route 53**

L'Impegno di servizio non si applica a (a) qualsiasi altra funzionalità di Amazon Route 53, compresa la disponibilità o l'affidabilità dell'API o della console di Amazon Route 53; o (b) qualsiasi non disponibilità, sospensione o cessazione di Amazon Route 53, o qualsiasi altro problema di performance di Amazon Route 53: (i) causato da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, incluso qualsiasi evento di forza maggiore o problemi di

accesso a Internet o problemi correlati al di là del punto di demarcazione di Amazon Route 53; (ii) derivante da azioni o inazioni dell'utente; (iii) derivante dalle apparecchiature, dal software o da altre tecnologie dell'utente; o (iv) derivante dalla sospensione o dalla cessazione da parte nostra del diritto dell'utente di utilizzare Amazon Route 53 in conformità al Contratto; (v) derivante dal mancato rispetto da parte dell'utente delle linee guida e delle migliori pratiche descritte nella documentazione di Amazon Route 53 sul Sito AWS, compreso il superamento dei limiti di utilizzo; o (vi) che, solo per quanto riguarda il DNS pubblico, si verifichi durante un periodo in cui l'utente non utilizzava tutti e quattro i server di nomi virtuali (ad esempio, ns123. awsdns.com, ns123.awsdns.net, ns123.awsdns.co.uk e ns123.awsdns.org) assegnati alla Hosted Zone dell'utente (collettivamente, le **"Esclusioni dallo 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, possiamo emettere un Credito di servizio considerando tali fattori a nostra discrezione.