

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 SimpleDB

Ultimo aggiornamento: 4 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio di Amazon SimpleDB ("SLA") è una policy che regola l'uso di Amazon SimpleDB 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.

Impegno di servizio

AWS si impegnerà in modo commercialmente ragionevole a rendere disponibile SimpleDB con una Percentuale di tempo di attività mensile di almeno il 99,9% durante ogni ciclo di fatturazione mensile (l'"Impegno di servizio"). Nel caso in cui SimpleDB non rispetti l'impegno sulla Percentuale di tempo di attività mensile, 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 degli addebiti totali pagati dall'utente per SimpleDB che non hanno soddisfatto l'impegno relativo alla Percentuale di tempo di attività mensile in un ciclo di fatturazione in conformità con quanto indicato nella 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%

Eventuali Crediti di servizio verranno da noi applicati solo per i futuri pagamenti SimpleDB 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 SimpleDB 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 e gli orari di ogni incidente di Non disponibilità che si sta rivendicando;
- iii. il ciclo di fatturazione e le Regioni AWS per le quali si richiedono i Crediti di servizio; e
- iv. 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 SimpleDB

L’Impegno di servizio non si applica ad alcuna non disponibilità, sospensione o interruzione di SimpleDB o a qualsiasi altro problema di prestazione di SimpleDB che, direttamente o indirettamente: (i) sia causato da fattori che esulano dal nostro ragionevole controllo, inclusi eventuali eventi di forza maggiore o problemi di accesso a internet o questioni correlate oltre il punto di demarcazione di SimpleDB; (ii) derivi da qualsiasi azione o inazione da parte dell’utente; (iii) risulti dall’inosservanza da parte dell’utente della documentazione tecnica corrente applicabile al servizio SimpleDB (comprese le guide per gli sviluppatori applicabili), come pubblicata da noi e da noi aggiornata di volta in volta sul Sito AWS; (iv) derivi dall’apparecchiatura, dal software o altra tecnologia dell’utente; o (v) derivi da una sospensione o risoluzione del diritto di utilizzo di SimpleDB in conformità con il Contratto (collettivamente, le “Esclusioni dello SLA di Simple DB”).

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 “Percentuale di tempo di attività mensile” per SimpleDB viene calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di intervalli di 5 minuti durante il ciclo di fatturazione mensile in cui SimpleDB PCS era “Non disponibile”. Se l’accesso a SimpleDB è stato effettuato solo per una parte del mese, si presume una disponibilità del 100% per la parte del mese in cui non è stato effettuato l’accesso. Le misurazioni della Percentuale di tempo di attività mensile escludono i tempi di inattività derivanti direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dallo SLA per Macie.
- Un “Credito di servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.
- “Non disponibile” e “Indisponibilità” significa che tutte le richieste a SimpleDB durante un intervallo di 5 minuti restituiscono un codice di errore 500 o 503.