

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 CloudSearch

Ultimo aggiornamento: 5 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio di Amazon CloudSearch (“SLA”) è una politica che regola l’uso di Amazon CloudSearch (“CloudSearch”) e si applica separatamente a ciascun account che utilizza CloudSearch. In caso di conflitto tra i termini del presente Contratto sul livello di servizio 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 adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere disponibile cluster Multi-AZ su CloudSearch con una Percentuale di tempo di attività mensile, durante ogni ciclo di fatturazione mensile, di almeno il 99,9% (l’“Impegno di servizio”). Nel caso in cui CloudSearch 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 una percentuale degli addebiti pagati dall’utente per il cluster Multi-AZ che non ha soddisfatto l’Impegno di servizio in un ciclo di fatturazione, in conformità con il calendario riportato di seguito.

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%

I Crediti di servizio verranno applicati solo per i futuri pagamenti di CloudSearch 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 Amazon RDS da parte nostra è la ricezione di un Credito di servizio (se idoneo) in conformità ai termini del presente SLA.

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.

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 e gli orari di ogni incidente di Non disponibilità che si sta rivendicando;
- (iii) i nomi e le regioni AWS dei cluster Multi-AZ interessati; 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 i Crediti 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 come richiesto sopra comporterà l'inidoneità a ricevere il Credito di servizio.

Esclusioni SLA di Amazon CloudSearch

L'Impegno di servizio non si applica a qualsiasi indisponibilità, sospensione o cessazione di CloudSearch, o a eventuali altri problemi di prestazioni di CloudSearch: (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 CloudSearch; (ii) che risultino da azioni o inazioni volontarie da parte dell'utente; (iii) che risultino da operazioni non supportate nella versione di CloudSearch utilizzata sul Cluster Multi-AZ; (iv) che risultino dal mancato rispetto da parte dell'utente delle [best practices](#) descritte nelle FAQ di CloudSearch sul Sito AWS; (v) che derivino dall'utilizzo da parte dell'utente di domini CloudSearch o di API che facevano parte di versioni non attuali di CloudSearch; (vi) che derivino dalle apparecchiature, dal software o da altre tecnologie dell'utente; o (vii) che derivino dalla sospensione o dalla cessazione da parte nostra del diritto dell'utente di utilizzare CloudSearch in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni SLA di CloudSearch").

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 un determinato Cluster Multi-AZ viene calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di intervalli di 5 minuti 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. Le misurazioni della Percentuale di tempo di attività mensile escludono i tempi di inattività derivanti direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dal Contratto sul livello di servizio di Clean Rooms.

- "Cluster Multi-AZ" indica un cluster CloudSearch con il parametro Multi-AZ impostato su vero.

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” e “Indisponibilità” significano che tutte le richieste al Cluster Multi-AZ in esecuzione durante un intervallo di 5 minuti falliscono con Errori. Se non si effettuano richieste in un determinato intervallo di 5 minuti, si presume che tale intervallo sia disponibile al 100%.
- Una “Richiesta” è un’operazione di Upload o di Ricerca avviata dal cliente come descritto nella [Documentazione di CloudSearch](#) nel Sito AWS.
- Per “Errore” si intende qualsiasi richiesta che restituisca un codice di errore 500 o 503.
- Un “Credito di servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.