

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 DynamoDB

Ultimo aggiornamento: 4 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio di Amazon DynamoDB ("SLA") è una policy che regola l'uso di Amazon DynamoDB e si applica separatamente a ciascun account che utilizza tale servizio. In caso di conflitto tra 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 DynamoDB disponibile con una Percentuale di tempo di attività mensile per ogni regione AWS, durante ogni ciclo di fatturazione mensile, di (a) almeno il 99,999% se si applica lo SLA per le Tabelle Globali, o (b) almeno il 99,99% se si applica lo SLA Standard (l'"Impegno di servizio"). Nel caso in cui DynamoDB 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 percentuale degli addebiti totali pagati dall'utente per DynamoDB per il ciclo di fatturazione in cui la Percentuale di tempo di attività mensile per una determinata regione AWS rientra negli intervalli stabiliti nella tabella seguente: (a) se si applica lo SLA per le Tabelle Globali, gli addebiti totali pagati dall'utente per DynamoDB per la regione AWS più gli addebiti descritti nella sezione [Tabelle Globali](#) della pagina delle tariffe di Amazon DynamoDB del sito AWS pagati dall'utente per le corrispondenti tabelle di replica in altre regioni AWS, o (b) se si applica lo SLA Standard, gli addebiti totali pagati dall'utente per DynamoDB nella regione AWS applicabile.

	Percentuale di tempo di attività mensile	Percentuale di credito di servizio
SLA per le Tabelle globali	Meno del 99,999% 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%
SLA Standard	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 95,0%

100%

I Crediti di servizio verranno applicati solo per i futuri pagamenti di DynamoDB altrimenti dovuti dall'utente. A nostra discrezione, possiamo emettere i Crediti 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. I Crediti di servizio saranno 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 DynamoDB 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

Per ricevere i Crediti 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. il ciclo di fatturazione e le regioni AWS per cui si richiedono i Crediti di servizio, insieme alla Percentuale di tempo di attività mensile per quella regione AWS per il ciclo di fatturazione e le date, gli orari e le Disponibilità specifiche per ogni intervallo di 5 minuti con una disponibilità inferiore al 100% in quella regione AWS per tutto il ciclo di fatturazione;
- iii. i registri della richiesta dell'utente che documentano gli errori per 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 di credito viene confermata da noi ed è inferiore all'Impegno di servizio, emetteremo il Credito di servizio all'utente entro il ciclo di fatturazione successivo al mese in cui la richiesta si è verificata. La mancata presentazione della richiesta di credito e delle altre informazioni di cui sopra comporterà l'inidoneità al Credito di servizio.

Esclusioni dallo SLA di DynamoDB

L'Impegno di Servizio non si applica a qualsiasi non disponibilità, sospensione o cessazione di DynamoDB, o a qualsiasi altro problema di prestazioni di DynamoDB: (i) causati da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, inclusi eventi di forza maggiore o problemi di accesso a Internet o problemi correlati al di là del punto di demarcazione di DynamoDB; (ii) che derivano da azioni o inazioni volontarie dell'utente; (iii) che derivano dall'inosservanza da parte dell'utente delle [migliori pratiche](#) descritte nella [Guida per gli sviluppatori di DynamoDB sul Sito AWS](#); (iv) che determinano lunghi tempi di ripristino a causa di unità di capacità in lettura (RCU) e unità di capacità in scrittura (WCU) insufficienti per il carico di lavoro del database dell'utente; (v) che risultano dalle attrezzature, dal software o da altre tecnologie dell'utente; o (vi) che derivano dalla sospensione o dalla cessazione del diritto dell'utente di usare DynamoDB in conformità con il Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dallo SLA di DynamoDB").

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 “disponibilità” è calcolata per ogni intervallo di 5 minuti come la percentuale di Richieste elaborate senza Errori da DynamoDB. Se non si effettuano richieste in un determinato intervallo di 5 minuti, si presume che tale intervallo sia disponibile al 100%.
 - Il calcolo della disponibilità dello SLA per le Tabelle Globali considera tutte le richieste dell'utente per tutte le tabelle DynamoDB nella regione AWS e anche le corrispondenti tabelle di replica in altre regioni AWS.
 - Il calcolo della disponibilità per lo SLA Standard considera tutte le richieste per tutte le tabelle DynamoDB dell'utente nella regione AWS applicabile.
- Un “Errore” è qualsiasi richiesta che restituisce un codice di errore 500 o 503, come descritto in [Errori comuni](#) DynamoDB sul sito AWS.
- Lo "SLA per le Tabelle Globali" è l'Impegno di servizio che si applica se tutte le tabelle DynamoDB dell'utente nella regione AWS applicabile fanno parte di tabelle globali come descritto sul sito AWS ("Tabelle Globali") per tutto il ciclo di fatturazione mensile applicabile, e se l'utente fa ragionevoli tentativi di failover in caso di problemi di disponibilità in una singola regione AWS.
- La “Percentuale di tempo di attività mensile” per una determinata regione AWS è calcolata come la media della Disponibilità per tutti gli intervalli di 5 minuti in un ciclo di fatturazione mensile. 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 DynamoDB.
- Una “Richiesta” è un'azione avviata dal cliente di un tipo specificamente elencato come supportato da DynamoDB nella [Documentazione di riferimento dell'API di DynamoDB](#) sul sito AWS. A scanso di equivoci, le richieste non includono le azioni elencate in altri prodotti o servizi (ad esempio, Amazon DynamoDB Accelerator, Amazon DynamoDB Streams).
- Un “Credito di Servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.
- Lo "SLA Standard" è l'Impegno di servizio che si applica se una qualsiasi delle tabelle DynamoDB dell'utente nella regione AWS applicabile non fa parte delle Tabelle Globali, o se lo SLA per le Tabelle globali si applicherebbe altrimenti ma l'utente non fa ragionevoli tentativi di failover in caso di problemi di disponibilità in una singola regione AWS.