

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 EKS

Ultimo aggiornamento: 4 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio di Amazon EKS ("SLA") è una policy che regola l'uso di Amazon Elastic Container Service for Kubernetes ("Amazon EKS") e si applica separatamente a ciascun account che utilizza il servizio. 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. (Nota: il Contratto sul livello di servizio per AWS Fargate per Amazon EKS è contenuto nel [Contratto sul livello di servizio di Amazon Compute](#) (come eventualmente aggiornato)).

Impegno di servizio

AWS si impegnerà in modo commercialmente ragionevole a rendere disponibile l'endpoint Kubernetes per un cluster Amazon EKS con una Percentuale di tempo di attività mensile di almeno il 99,95% durante ogni ciclo di fatturazione mensile (l'"Impegno di servizio"). Nel caso in cui Amazon EKS 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 i Cluster EKS 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 99,95% ma pari o superiore al 99,0%	10%
Meno del 99,0% ma pari o superiore al 95,0%	25%
Meno del 95,0%	100%

I Crediti di servizio verranno applicati solo per i futuri pagamenti di Amazon EKS 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 EKS 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 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:

- le parole “Richiesta di credito SLA” nella riga dell'oggetto;
- il ciclo di fatturazione e le regioni AWS per cui si richiede un Credito di servizio, insieme alle date e agli orari di ogni Percentuale di tempo di attività mensile e interruzione della Disponibilità che si riporta;
- i Cluster EKS e le regioni AWS degli endpoint dei Cluster EKS interessati; e
- i registri 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 EKS

L'Impegno di servizio non si applica a qualsiasi indisponibilità, sospensione o interruzione di Amazon EKS o a qualsiasi altro problema di prestazioni di Amazon EKS: (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 EKS; (ii) derivanti da azioni o inazioni volontarie dell'utente (ad es, riavvio di un cluster, aggiornamento della versione del cluster, aggiornamento della configurazione del cluster, disattivazione di gruppi di sicurezza, modifica o errata configurazione delle impostazioni VPC, ecc.); (iii) causati da software di orchestrazione open source che portano a ripetuti crash di Cluster EKS o a un Cluster EKS non operativo (ad es., bug non documentati nel codice sorgente di Kubernetes); (iv) derivanti da apparecchiature, software o altre tecnologie dell'utente; o (v) derivanti dalla sospensione o dalla cessazione da parte nostra del diritto dell'utente di utilizzare Amazon EKS in conformità al Contratto (collettivamente, le “Esclusioni dello SLA di Amazon EKS”).

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. La disponibilità delle istanze EC2 collegate a un Cluster EKS è coperta dallo [SLA di Amazon Compute](#).

Definizioni

- Il “Cluster EKS” indica il piano di controllo del Cluster EKS gestito da AWS.
- La “Percentuale di tempo di attività mensile” per un determinato Cluster EKS viene calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di intervalli di 5 minuti durante il ciclo di fatturazione mensile in cui l'endpoint del Cluster EKS era “Non disponibile”. Se il Cluster EKS è stato in

funzione solo per una parte del mese, si presume che il Cluster EKS 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 la Non disponibilità derivante direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dello SLA di Amazon EKS.

- Un “Credito di Servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.
- Per “Non disponibile” e “Non disponibilità” si intende che tutte le richieste di connessione all’endpoint Kubernetes del Cluster EKS applicabile falliscono durante un intervallo di 5 minuti.