

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 per Amazon Timestream

Ultimo aggiornamento: 29 febbraio 2024

Il presente Contratto sul livello di servizio ("SLA") per Amazon Timestream è una politica che disciplina l'utilizzo di Amazon Timestream for Live Analytics e Amazon Timestream for InfluxDB (collettivamente, "Timestream") e si applica separatamente a ogni account che utilizza Timestream. 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.

## SLA

AWS stipula tre impegni SLA per Timestream: (1) uno SLA Standard per Amazon Timestream for Live Analytics; (2) uno SLA per istanze DB Multi-AZ per Amazon Timestream for InfluxDB; e (3) uno SLA per istanze Single-DB per Amazon Timestream for InfluxDB.

### SLA Standard per Amazon Timestream for Live Analytics

AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere disponibile Amazon Timestream for Live Analytics con una Percentuale di tempo di attività mensile, come indicato nella tabella sottostante durante ogni ciclo di fatturazione mensile (lo "SLA Standard").

Percentuale di tempo di attività mensile	Percentuale di credito di servizio
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%

### SLA per istanze DB Multi-AZ per Amazon Timestream for InfluxDB

AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere disponibile Amazon Timestream for InfluxDB con una Percentuale di tempo di attività mensile, come indicato nella tabella sottostante durante ogni ciclo di fatturazione mensile (lo "SLA per istanze DB Multi-AZ").

Percentuale di tempo di attività mensile	Percentuale di credito di servizio
Meno del 99,9% ma uguale o superiore al 99,0%	10%

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.

Meno del 99,0% ma uguale o superiore al 95,0%	25%
Meno del 95,0%	100%

## SLA per istanze Single-DB per Amazon Timestream for InfluxDB

AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere disponibile ogni istanza Single-DB per Amazon Timestream for InfluxDB con una Percentuale di tempo di attività a livello di istanza, come indicato nella tabella sottostante durante ogni ciclo di fatturazione mensile (lo "SLA per istanze Single-DB").

### Percentuale di tempo di attività mensile

Meno del 99,5% ma uguale o superiore al 99,0%
Meno del 99,0% ma uguale o superiore al 95,0%
Meno del 95,0%

## Crediti di servizio

I Crediti di servizio sono calcolati come una percentuale degli addebiti pagati dall'utente per il Timestream Standard o le istanze DB Multi-AZ che non hanno rispettato lo SLA Standard o lo SLA per istanze DB Multi-AZ, a seconda dei casi; o per le istanze Single-DB che non hanno rispettato lo SLA per istanze Single-DB nella regione AWS interessata per il ciclo di fatturazione mensile in cui lo SLA, a seconda dei casi, non è stato rispettato.

Eventuali Crediti di servizio verranno da noi applicati solo per i futuri pagamenti Timestream 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 non disponibilità, mancata prestazione o altra mancata fornitura di Timestream 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](#). Non è consentito combinare o impilare reclami ai sensi dello SLA Standard, dello SLA per istanze DB Multi-AZ e lo SLA per istanze Single-DB. La richiesta deve pervenirci entro la fine del secondo ciclo di fatturazione successivo a quello in cui si è verificato l'incidente e deve includere le informazioni specificate di seguito per lo SLA Standard e lo SLA per istanze DB Multi-AZ o lo SLA per istanze Single-DB, a seconda dei casi:

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.

- i. la dicitura “Richiesta di credito SLA per Amazon Timestream – Richiesta Standard/Multi-AZ/Single-DB” nella riga dell’oggetto;
- ii. le date e gli orari di ogni incidente di Non disponibilità che l’utente sta rivendicando;
- iii. gli ID delle istanze DB e le regioni AWS delle istanze Standard, delle istanze DB Multi-AZ o delle istanze Single-DB interessate; 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 un reclamo ai sensi del Contratto di servizio applicabile viene confermato da noi, emetteremo il Credito di servizio entro il ciclo di fatturazione successivo al mese in cui è avvenuta la richiesta. La mancata presentazione della richiesta e delle altre informazioni di cui sopra comporterà l’inidoneità al Credito di servizio.

## Esclusioni dallo SLA per Timestream

I rispettivi SLA non si applicano ad alcuna non disponibilità, sospensione o cessazione di Timestream né ad alcun altro problema di prestazione di Timestream, direttamente o indirettamente: (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 oltre il punto di demarcazione di Timestream; (ii) derivante da azioni o inazioni dell’utente; (iii) derivante dall’inosservanza da parte dell’utente delle [linee guida e best practice](#) descritte nella Documentazione di Timestream sul Sito AWS; (iv) causato dal software del motore del database sottostante che porti ad arresti ripetuti del database oppure a un’istanza del database non operativa; (v) derivante dall’apparecchiatura, dal software o altra tecnologia dell’utente; o (vi) derivante dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell’utente di utilizzare Timestream in conformità al Contratto (collettivamente, le “Esclusioni dallo SLA per Timestream”).

Se la disponibilità è influenzata da fattori diversi da quelli utilizzati nel nostro calcolo della Percentuale di tempo di attività mensile o della Percentuale di tempo di attività mensile a livello di istanza, possiamo emettere un Credito di servizio considerando tali fattori a nostra discrezione.

## Definizioni

- Un “Errore” è qualsiasi Richiesta che restituisce un codice di errore 500 o 503, come descritto in Timestream [Errori comuni](#) sul Sito AWS.
- La “Percentuale di tempo di attività mensile a livello di istanza” per una determinata istanza DB-Single viene calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di intervalli di 5 minuti durante il ciclo di fatturazione mensile in cui l’istanza DB-Single era “Non disponibile”. Se l’istanza DB Single-AZ è stata in funzione solo per una parte del mese, si presume che la stessa sia disponibile al 100% per la parte del mese in cui non era in funzione.
- La “Percentuale di tempo di attività mensile” per le Richieste in una determinata regione AWS viene calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di intervalli di 5 minuti durante il ciclo di fatturazione mensile in cui le Richieste erano “Non disponibili”. Se non si effettuano richieste in un determinato intervallo di 5 minuti, si presume che tale intervallo sia disponibile

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.

al 100%. Le misurazioni della Percentuale di tempo di attività mensile escludono i tempi di inattività derivanti direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dallo SLA per Timestream.

- L'“Istanza Multi-AZ” è Amazon Timestream for InfluxDB con l'opzione di distribuzione di istanze Multi-AZ selezionata.
- Una “Richiesta” è un'azione avviata dal cliente di un tipo specificamente elencato come supportato da Timestream nella [Documentazione di riferimento dell'API di Timestream](#).
- Un “Credito di Servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.
- L'“Istanza Single-DB” è Amazon Timestream for InfluxDB con l'opzione di distribuzione Single-DB selezionata.
- L'“Istanza DB Standard” è Amazon Timestream for Live Analytics con l'opzione di distribuzione del database Standard selezionata.
- “Non disponibile” e “Non disponibilità” indicano che tutte le Richieste Timestream rispondono con un errore nel corso di un intervallo di 5 minuti.