

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 AWS Direct Connect

Ultimo aggiornamento: 19 maggio 2022

Il presente Contratto sul Livello di Servizio ("SLA") di AWS Direct Connect è una policy che regola l'uso di AWS Direct Connect e si applica separatamente a ciascun account che utilizza tale 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.

SLA

AWS formula tre impegni sul livello di servizio (SLA) di AWS Direct Connect: (1) un SLA per la Ridondanza su Più Siti che regola le Distribuzioni Ridondanti su Più Siti; (2) un SLA per la Non Ridondanza su Più Siti che regola le Distribuzioni Non Ridondanti su Più Siti; e (3) un SLA per la Connessione Singola che regola le Connessioni individuali.

SLA per la Ridondanza su Più Siti

Quando AWS Direct Connect è configurato per accedere a un Endpoint utilizzando una Distribuzione Ridondante su Più Siti, AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere disponibile ciascuna Distribuzione Ridondante su Più Siti con una Percentuale di tempo di attività mensile come indicato nella tabella sottostante, durante ciascun ciclo di fatturazione mensile (lo "SLA per la Ridondanza su Più Siti").

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 pari o superiore al 95,0%	25%
Meno del 95,0%	100%

SLA per la Non Ridondanza su Più Siti

Quando Direct Connect è configurato per accedere a un Endpoint utilizzando una Distribuzione Non Ridondante su Più Siti, AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere disponibile ciascuna Distribuzione Non Ridondante su Più Siti con una Percentuale di tempo di attività mensile come indicato nella tabella sottostante, durante ciascun ciclo di fatturazione mensile (lo “SLA per la Non Ridondanza su Più Siti”):

Percentuale di tempo di attività mensile	Percentuale di Credito di servizio
Meno del 99,9% 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%

SLA per la Connessione Singola

AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere disponibile ciascuna Connessione con una Percentuale di tempo di attività per la Connessione Singola, come indicato nella tabella sottostante, durante ciascun ciclo di fatturazione mensile (lo “SLA per la Connessione Singola”)**.

Percentuale di tempo di attività singolo	Percentuale di Credito di servizio
Meno del 95,0% ma pari o superiore al 92,5%	10%
Meno del 92,5% ma pari o superiore al 90,0%	25%
Meno del 90,0%	100%

** AWS non raccomanda l'utilizzo di distribuzioni diverse da una Distribuzione Ridondante su Più Siti o una Distribuzione Non Ridondante su Più Siti per carichi di lavoro di produzione.

Crediti di servizio

I Crediti di Servizio sono calcolati come una percentuale del totale degli addebiti per le ore di utilizzo di AWS Direct Connect Port Hour pagati dall'utente per la/le Connessione/i applicabile/i in cui si è verificata una Non Disponibilità durante il ciclo di fatturazione mensile in cui non è stato rispettato lo SLA, se applicabile.

I Crediti di servizio verranno applicati solo per i futuri pagamenti di AWS Direct Connect 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 AWS Direct Connect 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 accumulare reclami ai sensi di due o più SLA di AWS Direct Connect previsti nel presente documento. Se una Connessione viene utilizzata per più Distribuzioni ed è Non Disponibile, tale Non Disponibilità potrà essere conteggiata ai fini del calcolo del Tempo di inattività solo per una Distribuzione. Tuttavia, se una Connessione viene utilizzata nell'ambito di una Distribuzione Ridondante su Più Siti o di una Distribuzione Non Ridondante su Più Siti ed è Non Disponibile, l'utente potrebbe avere diritto allo SLA per la Connessione Singola in relazione a tale Connessione, anche se la Distribuzione stessa non è Non Disponibile. La richiesta dell'utente deve pervenire a AWS entro la fine del secondo ciclo di fatturazione successivo al verificarsi dell'incidente e deve includere le informazioni specificate di seguito per lo SLA per la Ridondanza su Più Siti, lo SLA per la Non Ridondanza su Più Siti e lo SLA per la Connessione Singola, a seconda dei casi:

1. le parole "Richiesta di credito per lo SLA di Direct Connect" nella riga dell'oggetto;
2. le date e gli orari di ogni incidente di Non disponibilità che l'utente sta rivendicando;
3. gli ID delle Connessioni interessate e i relativi ID delle interfacce virtuali.
4. il ciclo di fatturazione per il quale l'utente sta richiedendo dei Crediti di servizio;
5. i registri delle richieste che documentano gli errori e comprovano l'interruzione dichiarata**

*** Sostituire con asterischi le informazioni riservate o sensibili contenute in questi registri*

Se un reclamo ai sensi del Contratto di servizio applicabile viene confermato da noi, emetteremo il Credito di servizio entro un ciclo di fatturazione successivo al mese in cui la richiesta viene confermata da noi. La mancata presentazione della richiesta e delle altre informazioni di cui sopra comporterà l'inidoneità al Credito di servizio.

Esclusioni dallo SLA di AWS Direct Connect

I rispettivi SLA non si applicano a qualsiasi indisponibilità, sospensione o cessazione di AWS Direct Connect, o a qualsiasi problema di prestazioni di AWS Direct Connect,

direttamente o indirettamente: (i) causati da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, compresi gli eventi di forza maggiore o i problemi di accesso a Internet o i problemi correlati oltre il punto di demarcazione di AWS Direct Connect; (ii) che derivino da azioni o inazioni volontarie dell'utente (ad es. errata configurazione dei gruppi di sicurezza, configurazioni VPC o impostazioni delle credenziali, disabilitazione delle chiavi di crittografia o inaccessibilità delle chiavi di crittografia); (iii) che derivino dalle apparecchiature, dal software o da altre tecnologie dell'utente; (iv) che derivino dall'inosservanza delle linee guida descritte nella Guida dell'utente di AWS Direct Connect sul Sito AWS; o (v) che derivino dalla sospensione o dalla cessazione da parte nostra del diritto dell'utente di utilizzare AWS Direct Connect in conformità al Contratto. 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 per le Connessioni Non Ridondanti, come applicabile, possiamo emettere un Credito di servizio considerando tali fattori a nostra discrezione.

Inoltre, gli SLA non si applicano ai servizi AWS Direct Connect accessibili tramite un'integrazione con un Partner AWS Direct Connect della AWS Partner Network (APN), utilizzando una connessione ospitata o interfacce virtuali ospitate. Gli SLA si applicano alle connessioni dedicate a cui l'utente accede tramite i servizi forniti da un Partner AWS Direct Connect della AWS Partner Network (APN), a condizione che tali connessioni dedicate siano di proprietà dell'account AWS dell'utente.

Definizioni

- “Zona di disponibilità” e “AZ” indicano una posizione isolata all'interno di una regione AWS identificata da un identificativo di lettera che segue il codice della regione AWS (ad es., us-west-1a).
- “Connessione” indica una connessione dedicata di AWS Direct Connect associata all'account AWS dell'utente. Le porte unite in un gruppo di aggregazione di link sono considerate come una singola Connessione.
- “Distribuzione” indica un insieme di una o più Connessioni configurate per accedere allo stesso Endpoint.
- “Tempo di inattività” indica il totale dei minuti accumulati durante un mese di fatturazione in cui la Distribuzione o la Connessione dell'utente, a seconda dei casi, è Non Disponibile.
- “Endpoint” indica un endpoint privato o pubblico di un servizio AWS per il quale è stata predisposta e configurata un'interfaccia virtuale su una Connessione per un accesso completo e indipendente.
- “Tempo di attività massimo” indica il numero totale di minuti in cui una Distribuzione o una Connessione, a seconda dei casi, è distribuita durante un ciclo di fatturazione mensile.
- La “Percentuale di tempo di attività mensile” per una Distribuzione Ridondante su Più Siti o una Distribuzione Non Ridondante su Più Siti in un determinato mese di fatturazione è calcolata come il Tempo di attività massimo meno il Tempo di inattività diviso per il Tempo di attività massimo della Distribuzione. La Percentuale di tempo di attività mensile viene calcolata con la formula seguente:

Percentuale di tempo di attività mensile = (Tempo di attività massimo - Tempo di inattività) / Tempo di attività massimo

- Distribuzione Non Ridondante su Più Siti indica una Distribuzione che comprende almeno due Connessioni distribuite in un minimo di due diverse sedi di Direct Connect, ciascuna configurata per accedere allo stesso Endpoint, in cui almeno una delle sedi di Direct Connect è associata alla Regione AWS in cui è ospitato l'Endpoint e, per quanto riguarda gli Endpoint privati, l'Endpoint è distribuito in due o più Zone di Disponibilità. È necessario disporre di un piano attivo [Enterprise Support](#) per qualsiasi Distribuzione Non Ridondante su Più Siti.
- Distribuzione Ridondante su Più Siti indica una Distribuzione che comprende almeno quattro Connessioni distribuite in un minimo di due diverse sedi di Direct Connect, ciascuna configurata per accedere allo stesso Endpoint, in cui non meno di due Connessioni sono distribuite in ciascuna delle due sedi di Direct Connect, almeno una delle sedi di Direct Connect è associata alla Regione AWS in cui è ospitato l'Endpoint, ciascuna Connessione è su un dispositivo AWS univoco e, per quanto riguarda gli Endpoint privati, l'Endpoint è distribuito in due o più Zone di Disponibilità. È necessario disporre di un piano attivo [Enterprise Support](#) per qualsiasi Distribuzione Ridondante su Più Siti e aver completato una "Well-Architected Review" con un AWS Solutions Architect.
- Un "Credito di Servizio" è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.
- La "Percentuale di tempo di attività di una Singola Connessione" per una Connessione in un determinato mese di fatturazione è calcolata come il Tempo di attività massimo meno il Tempo di inattività, diviso per il Tempo di attività massimo della Connessione. La Percentuale di tempo di attività di una Singola Connessione è rappresentata dalla seguente formula:

Percentuale di tempo di attività della Connessione Singola = (Tempo massimo di attività - Tempo di inattività) / Tempo massimo di attività

- "Non disponibile" o "Non disponibilità" indica (i) per una determinata Distribuzione, l'assoluta impossibilità di inviare dati o ricevere dati dall'Endpoint associato tramite tutte le Connessioni nella Distribuzione per almeno 120 secondi consecutivi oppure (ii) per una determinata Connessione, l'assoluta impossibilità di inviare dati o ricevere dati dall'Endpoint associato tramite la Connessione per almeno 120 secondi consecutivi.

La seguente tabella riassume i requisiti minimi di configurazione per ciascun tipo di Distribuzione:

Tipo di Distribuzione	Requisiti Minimi di Configurazione
-----------------------	------------------------------------

<p>Non Ridondanza su Più Siti</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Almeno due Connessioni sono distribuite su un minimo di due sedi Direct Connect, ciascuna delle quali è configurata per accedere allo stesso Endpoint. • Almeno una di tali sedi Direct Connect è associata alla stessa Regione AWS (descritta qui) in cui è ospitato l'Endpoint. • L'utente dispone di un piano attivo Enterprise Support. • Per gli Endpoint privati, l'Endpoint dell'utente è distribuito in due o più Zone di Disponibilità.
<p>Ridondanza su Più Siti</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Almeno quattro Connessioni sono distribuite su un minimo di due sedi Direct Connect (con non meno di due Connessioni distribuite in ciascuna delle due sedi Direct Connect), ciascuna delle quali è configurata per accedere allo stesso Endpoint. • Almeno una di tali sedi Direct Connect è associata alla stessa Regione AWS (descritta qui) in cui è ospitato l'Endpoint. • Ciascuna Connessione si trova su un dispositivo AWS univoco, come indicato dall'ID del dispositivo AWS visibile nella Console di AWS Direct Connect. • L'utente dispone di un piano attivo Enterprise Support e ha completato una "Well-Architected Review" con un AWS Solutions Architect. • Per gli Endpoint privati, l'Endpoint dell'utente è distribuito in due o più Zone di Disponibilità.