

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 ECS Anywhere

Ultimo aggiornamento: 5 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio di Amazon ECS Anywhere ("SLA") è una policy che regola l'uso di Amazon Elastic Container Service Anywhere ("Amazon ECS Anywhere") 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.

Impegno di servizio

AWS compirà ogni sforzo commercialmente ragionevole per rendere disponibile Amazon ECS Anywhere con le Percentuali di tempo di attività mensili indicate nella tabella sottostante per ciascuna regione AWS durante qualsiasi ciclo di fatturazione mensile (l'"Impegno di Servizio"). Nel caso in cui Amazon ECS Anywhere 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 delle spese totali pagate dal cliente per Amazon ECS Anywhere nella regione AWS interessata per il ciclo di fatturazione mensile in cui l'Impegno di Servizio non è stato soddisfatto, in conformità con la 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%	30%
Meno del 95,0%	100%

I Crediti di servizio verranno applicati solo per i futuri pagamenti di Amazon ECS Anywhere 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. 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 Amazon ECS Anywhere 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:

1. le parole "Richiesta di credito SLA" nella riga dell'oggetto;
2. il ciclo di fatturazione, le regioni AWS e le date e gli orari di ciascun episodio di Percentuale di tempo di attività mensile e di Indisponibilità rivendicato;
3. le richieste interessate e l'ID istanza esterna; e
4. 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 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 ECS Anywhere

L'Impegno di servizio non si applica a qualsiasi indisponibilità, sospensione o cessazione di Amazon ECS Anywhere o a qualsiasi altro problema di prestazioni di Amazon ECS Anywhere: (i) causati 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 Amazon ECS Anywhere; (ii) che derivano da azioni o inazioni volontarie dell'utente (ad es, il riavvio di un'istanza, l'aggiornamento di un'istanza, l'aggiornamento della configurazione dell'istanza, la disabilitazione di gruppi di sicurezza, la modifica o la configurazione errata delle impostazioni VPC, ecc.); (iii) causati da software di orchestrazione open source che portano a ripetuti crash dell'Istanza ECS Anywhere o a un'Istanza ECS Anywhere inutilizzabile; (iv) che derivano dalle apparecchiature, dal software o da altre tecnologie dell'utente; o (v) derivanti dalla sospensione o dalla cessazione da parte nostra del diritto dell'utente di utilizzare Amazon ECS in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dello SLA di Amazon ECS Anywhere").

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

- Un "Errore" è qualsiasi richiesta che restituisce un codice di errore 500 o 503, come descritto in Amazon ECS [Errori comuni](#) sul sito AWS.
- L'"indisponibilità" è calcolata per ogni intervallo di 5 minuti come la percentuale di Richieste elaborate con Errori da Amazon ECS Anywhere. Se non si effettuano richieste in un determinato intervallo di 5 minuti, si presume che tale intervallo sia disponibile al 100%.

- La “Percentuale di tempo di attività mensile” per una determinata regione AWS è calcolata sottraendo dal 100% la media delle indisponibilità 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 dallo SLA di Amazon ECS Anywhere (come definito sopra).
- Una “Richiesta” è un’istanza avviata dal cliente a Amazon ECS Anywhere chiamando direttamente RunTask, StartTask, CreateService o UpdateService, come elencato nella Guida di riferimento API. A scanso di equivoci, le chiamate ad altre azioni non contano come richieste e non sono ammissibili per i Crediti di servizio.
- Un “Credito di Servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.