

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 Lake Formation per la Sicurezza a Livello di Riga, le Governed Tables e l'Ottimizzazione dello Storage

Ultimo aggiornamento: 30 novembre 2021

Il presente Contratto sul Livello di Servizio ("SLA") per AWS Lake Formation per la Sicurezza a Livello di Riga, le Governed Tables e l'Ottimizzazione dello Storage è una politica che disciplina l'utilizzo delle funzionalità di AWS Lake Formation per la Sicurezza a Livello di Riga, le Governed Tables e l'Ottimizzazione dello Storage (le "Funzionalità RGS") e si applica separatamente a ciascun account che utilizza le Funzionalità RGS. 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.

Impegno di servizio

AWS compirà ogni sforzo commercialmente ragionevole per rendere disponibile le Funzionalità RGS 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 le Funzionalità RGS non soddisfino 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 le Funzionalità RGS nella regione AWS interessata per il ciclo di fatturazione mensile in cui l'Impegno di Servizio non è stato soddisfatto, in conformità alla tabella seguente:

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%

Eventuali Crediti di servizio verranno da noi applicati solo per i futuri pagamenti delle Funzionalità RGS 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 applicabili ed emessi 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 delle Funzionalità RGS 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 e la/e regione/i 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; e
3. 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 AWS Lake Formation per la Sicurezza a Livello di Riga, le Governed Tables e l'Ottimizzazione dello Storage

L'Impegno di servizio non si applica a eventuali indisponibilità, sospensioni o cessazioni delle Funzionalità RGS, o a qualsiasi altro problema di prestazioni delle Funzionalità RGS: (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 delle Funzionalità RGS; (ii) che derivano da azioni od omissioni da parte dell'utente o di terzi (ad es. scaling della capacità fornita, configurazioni errate dei gruppi di sicurezza, configurazioni del VPC o delle credenziali, disattivazione delle chiavi di crittografia o sopravvenuta inaccessibilità delle chiavi di crittografia, ecc.); (iii) che derivano dal mancato rispetto delle best practice descritte nella [Documentazione](#) delle Funzionalità RGS sul sito AWS; (iv) che derivano dall'attrezzatura dell'utente, dal suo software o da altre tecnologie e/o da attrezzature, input, software o altre tecnologie di terze parti (diverse dalle attrezzature di terze parti sotto il nostro diretto controllo); o (v)

derivanti dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell'utente di utilizzare le Funzionalità RGS in conformità con il Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dello SLA di AWS Lake Formation per la Sicurezza a Livello di Riga, le Governed Tables e l'Ottimizzazione dello Storage"). 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 dalle Funzionalità RGS che non si concludono con errori e si riferiscono esclusivamente alle funzioni delle Funzionalità RGS fornite. Se non si effettuano richieste in un determinato intervallo di 5 minuti, si presume che tale intervallo sia disponibile al 100%.
- Per "Errore" si intende qualsiasi richiesta che restituisca un codice di errore 500 o 503.
- 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 dello SLA relativa a AWS Lake Formation per la Sicurezza a Livello di Riga, le Governed Tables e l'Ottimizzazione dello Storage.
- "Richiesta" è l'invocazione di una funzione delle Funzionalità RGS tramite chiamata diretta all'API o attivata da una fonte di eventi supportata. Le chiamate API dell'invocazione della Funzionalità RGS comprendono le seguenti: StartQueryPlanning, GetWorkUnits, GetWorkUnitResults, StartTransaction, CancelTransaction, ExtendTransaction, DescribeTransaction, ListTransactions, UpdateTableStorageOptimizer, and ListTableStorageOptimizers.
- Un "Credito di servizio" è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.