

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 PrivateLink

Ultimo aggiornamento: 28 ottobre 2024

Il presente Contratto sul livello di servizio di AWS PrivateLink ("SLA") è una policy che regola l'uso di AWS PrivateLink ("PrivateLink") 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 si impegna a rispettare due SLA per PrivateLink: (1) uno SLA di Multi-AZ PrivateLink che regola ogni PrivateLink distribuito su più AZ; e (2) uno SLA di Single PrivateLink che regola le distribuzioni di PrivateLink individualmente, in ogni caso escludendo le distribuzioni di PrivateLink interregionali.

SLA di Multi-AZ PrivateLink

Quando gli endpoint abilitati a PrivateLink sono distribuiti simultaneamente in due o più AZ ("Multi-AZ PrivateLink"), AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere disponibile la connettività dal Multi-AZ PrivateLink a ciascun Servizio basato su PrivateLink con una Percentuale di tempo di attività mensile come indicato nella tabella sottostante durante qualsiasi ciclo di fatturazione mensile ("SLA di Multi-AZ PrivateLink"):

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 di Single PrivateLink

Per ogni singola distribuzione di PrivateLink ("Single PrivateLink"), AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere disponibile la connettività dal Single PrivateLink a ogni Servizio basato su PrivateLink con un Percentuale di tempo di attività di Single PrivateLink come indicato nella tabella sottostante durante qualsiasi ciclo di fatturazione mensile ("SLA di Single PrivateLink"):

Percentuale di tempo di attività mensile di Single PrivateLink 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%

Crediti di servizio

I Crediti di servizio sono calcolati come una percentuale degli addebiti totali pagati dal cliente per gli endpoint abilitati a PrivateLink applicabili per il ciclo di fatturazione mensile in cui lo SLA, a seconda dei casi, non è stato soddisfatto.

Eventuali Crediti di servizio verranno da noi applicati solo per i futuri pagamenti PrivateLink 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 PrivateLink 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 possibile combinare o sovrapporre richieste di risarcimento ai sensi dello SLA di Multi-AZ PrivateLink e dello SLA di Single PrivateLink per una determinata distribuzione di PrivateLink. 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 Multi- PrivateLink e per lo SLA Single PrivateLink, a seconda dei casi:

1. le parole "Richiesta di credito per lo SLA di PrivateLink" nella riga dell'oggetto;
2. le date e gli orari di ogni incidente di Non disponibilità che l'utente sta rivendicando;
3. gli ID degli endpoint di PrivateLink;
4. il ciclo di fatturazione e le Regioni AWS per le quali si richiedono i Crediti di servizio; e
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 dello SLA di PrivateLink

I rispettivi SLA non si applicano a qualsiasi non disponibilità, sospensione o cessazione dei Servizi di PrivateLink, o a qualsiasi problema di prestazioni di AWS PrivateLink, direttamente o indirettamente: (i) causato 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 PrivateLink; (ii) derivante dalle apparecchiature, dal software o da altre tecnologie dell'utente; (iii) derivante dall'inosservanza delle linee guida o dal superamento delle limitazioni descritte nella Documentazione di AWS PrivateLink sul Sito AWS; o (iv) derivante dalla sospensione o dalla cessazione da parte nostra del diritto dell'utente di utilizzare AWS PrivateLink in conformità al Contratto; o (v) derivante da qualsiasi distribuzione di PrivateLink a livello interregionale (collettivamente, le "Esclusioni dallo SLA di PrivateLink"). Se la disponibilità è influenzata da fattori diversi da quelli esplicitamente utilizzati nel nostro calcolo della Percentuale di tempo di attività mensile o della Percentuale di tempo di attività Single PrivateLink, come applicabile, possiamo emettere un Credito di servizio considerando tali fattori a nostra discrezione.

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 (ad es., us-west-1a).
- La "Percentuale di tempo di attività mensile" viene calcolata sottraendo dal 100% la percentuale la percentuale di minuti durante il mese in cui la connettività tra il Multi-AZ PrivateLink e il Servizio basato su PrivateLink applicabile è in uno stato di Indisponibilità.
- "Servizio basato su PrivateLink" indica un servizio offerto da un fornitore di servizi PrivateLink che viene eseguito dietro un Amazon Elastic Load Balancer (ELB) di Amazon e si connette agli endpoint abilitati a PrivateLink.
- 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 Single PrivateLink" è calcolata sottraendo dal 100% la percentuale del ciclo di fatturazione mensile in cui la connettività tra Single PrivateLink e il Servizio basato su PrivateLink applicabile era Non disponibile.
- "Non disponibile" e "Non disponibilità" indicano
 - Per lo SLA di PrivateLink Multi-AZ, che un Servizio basato su PrivateLink non abbia connettività con alcun endpoint abilitato a PrivateLink di proprietà dell'utente e che tutti i tentativi di connessione a tali endpoint abilitati a PrivateLink in un intervallo di 5 minuti non vadano a buon fine, nonostante tali endpoint abilitati a PrivateLink siano abilitati in due o più Zone di Disponibilità.

- Per lo SLA di Single PrivateLink, che un Servizio basato su PrivateLink non abbia connettività con l'endpoint abilitato a Single PrivateLink di proprietà dell'utente e che tutti i tentativi di connessione a tali endpoint abilitati a PrivateLink in un intervallo di 5 minuti non vadano a buon fine.