

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 VPC NAT Gateway

Ultimo aggiornamento: 5 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio ("SLA") per Amazon VPC NAT Gateway è una politica che disciplina l'utilizzo di Amazon VPC NAT Gateway ("NAT Gateway") e si applica separatamente a ogni account che utilizza NAT Gateway. 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 si impegnerà in modo commercialmente ragionevole a rendere disponibile NAT Gateway con una Percentuale di tempo di attività mensile di almeno il 99,9% durante ogni ciclo di fatturazione mensile (l'"Impegno di servizio"). Nel caso in cui NAT Gateway 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 degli addebiti totali pagati dall'utente per il NAT Gateway interessato per il ciclo di fatturazione mensile in cui la Percentuale di tempo di attività mensile rientra negli intervalli stabiliti nella 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%

Applicheremo eventuali Crediti di servizio solo a fronte di futuri pagamenti di NAT Gateway 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 NAT Gateway 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

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.

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. le date e gli orari di ogni incidente di Non disponibilità che l'utente sta rivendicando;
3. l'ID di NAT Gateway interessato;
4. il ciclo di fatturazione per il quale l'utente sta richiedendo dei Crediti di servizio;
5. i registri 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 dell'utente è stata da noi confermata. La mancata presentazione della richiesta e delle altre informazioni di cui sopra comporterà l'inidoneità al Credito di servizio.

Le esclusioni dallo SLA per Amazon VPC NAT Gateway

L'Impegno di servizio non si applica ad alcuna non disponibilità, sospensione o cessazione di NAT Gateway né ad alcun altro problema di prestazione di NAT Gateway: (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 NAT Gateway; (ii) derivante dall'apparecchiatura, dal software o altra tecnologia dell'utente; o (iii) derivante dall'inosservanza delle linee guida o dal superamento delle limitazioni descritte nella Documentazione di NAT Gateway sul Sito AWS; o (iv) derivante dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell'utente di utilizzare NAT Gateway in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dallo SLA per NAT Gateway"). 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 "Percentuale di tempo di attività mensile" è calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di tempo nel corso del mese in cui un NAT Gateway è stato Non disponibile. Le misurazioni della Percentuale di tempo di attività mensile escludono la Non disponibilità derivante direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dello SLA per NAT Gateway.
- Un "Credito di Servizio" è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.
- "Non disponibile" e "Non disponibilità" indicano una o più istanze EC2 o funzioni VPC Lambda che utilizzano un NAT Gateway e non si connettono a internet e per cui tutti i tentativi di connessione a internet sono vani.