

La traduzione di seguito è fornita solo a scopo informativo. In caso di discrepanze, incongruenze o conflitti tra la presente traduzione e la versione in inglese (in particolare a causa di ritardi nella traduzione), prevarrà la versione in inglese.

Contratto sul livello di servizio di Amazon Compute

Ultimo aggiornamento: 25 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio di Amazon ("SLA") è una policy che regola l'uso di Amazon Elastic Compute Cloud ("Amazon EC2")* e si applica separatamente a ciascun account che utilizza Amazon EC2. 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.

*Ai fini del presente SLA, Amazon EC2 include tutte le risorse Amazon Elastic Graphics, Amazon Elastic Inference e Elastic IP Address acquistate con le istanze Amazon EC2 applicabili.

SLA

AWS si impegna a rispettare due SLA per Amazon EC2: (1) uno SLA a livello di regione che regola Amazon EC2 distribuito su più Zone di disponibilità o regioni e (2) uno SLA a livello di istanza che regola le singole istanze Amazon EC2.

SLA a livello di regione

Per Amazon EC2 con tutte le istanze in esecuzione distribuite simultaneamente su due o più Zone di disponibilità nella stessa regione (o almeno due regioni se c'è solo una Zona di disponibilità in una data regione), AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere Amazon EC2 disponibile per ogni regione AWS con una Percentuale di tempo di attività mensile di almeno il 99,99%, in ogni caso durante ogni ciclo di fatturazione mensile (lo "SLA a livello di regione"). Nel caso in cui Amazon EC2 non soddisfi lo SLA a livello di regione, l'utente avrà diritto a ricevere un Credito di servizio come descritto di seguito.

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 uguale o superiore al 95,0%	30%
Meno del 95,0%	100%

SLA a livello di istanza

Per ogni singola istanza Amazon EC2 ("Istanza EC2 Singola"), AWS compirà ogni sforzo commercialmente ragionevole per rendere disponibile l'Istanza EC2 Singola con una Percentuale di tempo di attività a livello di istanza di almeno il 99,5%, in ogni caso durante ogni ciclo di fatturazione mensile (lo "SLA a livello di istanza"). Nel caso in cui una Istanza EC2 Singola non soddisfi lo SLA a livello di istanza, l'utente avrà diritto a ricevere un Credito di servizio come descritto di seguito.

Percentuale di tempo di attività a livello di istanza	Percentuale di credito di servizio
Meno del 99,5% ma uguale o superiore al 99,0%	10%
Meno del 99,0% ma uguale o superiore al 95,0%	30%
Meno del 95,0%	100%

Nota: Oltre allo SLA a livello di istanza, AWS non addebiterà all'utente alcun costo per ogni Istanza EC2 Singola che sia Non disponibile per più di sei minuti all'ora. Ciò si applica automaticamente e non è necessario richiedere l'accredito per qualsiasi ora con più di sei minuti di Indisponibilità.

Crediti SLA

I Crediti di servizio sono calcolati come percentuale della fattura mensile (esclusi i pagamenti una tantum, come i pagamenti anticipati effettuati per le Istanze riservate) per Amazon EC2 nella regione AWS interessata che non ha soddisfatto lo SLA a livello di regione o per l'Istanza EC2 Singola nella regione AWS che non ha soddisfatto lo SLA a livello di Istanza, rispettivamente.

I Crediti di servizio verranno applicati solo per i futuri pagamenti di Amazon EC2 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.

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. È possibile presentare un reclamo solo in base allo SLA a livello di regione o allo SLA a livello di istanza, in quanto tali reclami non possono essere combinati o sovrapposti per una particolare Istanza EC2 Singola. La richiesta di credito dell'utente deve pervenire a noi entro la fine del secondo ciclo di fatturazione, dopo il quale si è verificato l'incidente e deve includere le informazioni specificate di seguito per lo SLA a livello di regione e lo SLA a livello di istanza, rispettivamente.

Le richieste in base allo SLA a livello di regione devono includere:

1. la dicitura "Richiesta di credito Amazon Compute SLA – Reclamo a livello di regione" nella riga oggetto;
2. le date, gli orari e la regione AWS per ogni incidente di Non disponibilità che si sta rivendicando;
3. gli ID delle risorse per Amazon EC2; e
4. i registri delle richieste che documentano gli errori e comprovano l'interruzione dichiarata**.

Le richieste in base allo SLA a livello di istanza devono includere:

1. la dicitura "Richiesta di credito Amazon Compute SLA – Reclamo a livello di istanza" nella riga oggetto;
2. le date, gli orari e la regione e Zona di disponibilità AWS per ogni incidente di Non disponibilità che si sta rivendicando;
3. gli ID delle risorse per le Istanze EC2 Singole interessate; e
4. 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 dello SLA a livello di regione o di istanza 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. Se non diversamente previsto dal Contratto, il presente SLA stabilisce i soli ed esclusivi rimedi dell'utente e le uniche ed esclusive obbligazioni di AWS per qualsiasi Non disponibilità, mancata esecuzione o altro inadempimento da parte di AWS nella fornitura di Amazon EC2.

Esclusioni di SLA Amazon Compute

Lo SLA a livello di regione e lo SLA a livello di istanza, rispettivamente, non si applicano a qualsiasi indisponibilità, sospensione o interruzione di Amazon EC2 o a qualsiasi altro problema di prestazioni di Amazon EC2, direttamente o indirettamente: (i) causati da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, incluso qualsiasi evento di forza maggiore o accesso a Internet o problemi correlati al di là del punto di demarcazione di Amazon EC2; (ii) derivanti da azioni o inazioni dell'utente, incluso il mancato riconoscimento di un volume di ripristino o la mancata risposta a problemi di salute delle risorse; (iii) derivanti da apparecchiature, software o altre tecnologie dell'utente; o (iv) derivanti dalla sospensione o dalla cessazione da parte nostra del diritto dell'utente di utilizzare l'Amazon EC2 applicabile in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dallo SLA di Amazon Compute"). 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 mensile a livello di istanza, possiamo emettere un Credito di servizio considerando tali fattori a nostra discrezione.

Definizioni SLA

- “Zona di disponibilità” indica 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).
- La “Percentuale di Tempo di Attività Mensile” viene calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di minuti durante il mese in cui Amazon EC2 era in stato di Indisponibilità.
- La “Percentuale di Tempo di Attività a Livello di Istanza” viene calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di minuti durante il mese in cui un’Istanza EC2 Singola si trovava nello stato di Indisponibilità.
- 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:
 - Per lo SLA a livello di istanza, l’Istanza EC2 Singola non ha connettività esterna.
 - Per lo SLA a livello di regione applicabile ad Amazon EC2, quando tutte le istanze in esecuzione distribuite in due o più Zone di disponibilità nella stessa regione AWS (o, se c’è solo una Zona di disponibilità nella regione AWS, quella zone e una Zona di disponibilità in un’altra regione AWS) non dispongono contemporaneamente di connettività esterna.

Versione/i precedente/i