

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 Keyspaces

Ultimo aggiornamento: 24 maggio 2023

Il presente Contratto sul livello di servizio ("SLA") di Amazon Keyspaces (per Apache Cassandra) è una policy che disciplina l'utilizzo di Amazon Keyspaces (per Apache Cassandra) ("Keyspaces") e si applica separatamente a ciascun account che utilizza Keyspaces. 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 si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere Keyspaces disponibile con una Percentuale di tempo di attività mensile per ogni regione AWS, durante ogni ciclo di fatturazione mensile, di (a) almeno il 99,999% se si applica lo SLA per le Tabelle Globali, o (b) almeno il 99,99% se si applica lo SLA Standard (l'"Impegno di servizio"). Nel caso in cui Keyspaces 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 Keyspaces 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
SLA per le Tabelle Globali	Meno del 99,999% ma pari o maggiore al 99,0%	10%
	Meno del 99,0% ma pari o superiore al 95,0%	25%
	Meno del 95,0%	100%
SLA Standard	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%

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.

Eventuali Crediti di servizio verranno da noi applicati solo per i futuri pagamenti Keyspaces 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 l'indisponibilità. 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 Keyspaces da parte nostra è la ricezione di Crediti di servizio (se idoneo) in conformità ai termini del presente SLA.

Richiesta di credito e procedure di pagamento

Per ricevere i Crediti 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:

- (i) le parole "Richiesta di credito SLA" nella riga dell'oggetto;
- (ii) 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
- (iii) i log della richiesta dell'utente che documentano gli errori per l'interruzione dichiarata (qualsiasi informazione riservata o sensibile in questi log deve essere rimossa o sostituita con asterischi).

Se la Percentuale di tempo di attività mensile di tale richiesta di credito 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 di credito e delle altre informazioni di cui sopra comporterà l'inidoneità al Credito di servizio.

Esclusioni dallo SLA di Keyspaces

L'Impegno di servizio non si applica a qualsiasi indisponibilità, sospensione o cessazione di Amazon Keyspaces o a qualsiasi altro problema di prestazioni di Keyspaces: (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 Keyspaces; (ii) derivanti da azioni o interazioni da parte dell'utente (ad es., scalabilità della capacità fornita, errata configurazione dei gruppi di sicurezza, configurazioni VPC o impostazioni delle credenziali, la disabilitazione delle chiavi di crittografia o il fatto di renderle inaccessibili, ecc.); (iii) derivanti dal mancato rispetto da parte dell'utente delle linee guida e le migliori pratiche descritte nella Documentazione di Keyspaces sul sito AWS; (iv) derivanti dall'apparecchiatura, software o altra tecnologia dell'utente; o (v) derivanti dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell'utente di utilizzare Keyspaces in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dallo SLA di Keyspaces"); (vi) derivanti da attività relative all'aumento di scalabilità delle tabelle. 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.

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.

Definizioni

- La “Disponibilità” è calcolata per ogni intervallo di 5 minuti come la percentuale di richieste elaborate da Keyspaces che non si concludono con errori e si riferiscono esclusivamente alle risorse Keyspaces fornite. Se non si effettuano richieste in un determinato intervallo di 5 minuti, si presume che tale intervallo sia disponibile al 100%.
- Il calcolo della disponibilità dello SLA per le Tabelle Globali considera tutte le richieste dell'utente per tutte le sue tabelle nella regione AWS e anche le corrispondenti tabelle di replica in altre regioni AWS.
- Il calcolo della disponibilità per lo SLA Standard considera tutte le richieste per tutte le tabelle Keyspaces dell'utente nella regione AWS applicabile.
- Un “Errore” è qualsiasi richiesta che restituisce un codice di errore 1xxx o 00xx.
- 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 dallo SLA per Keyspaces.
- Una “Richiesta” è un'azione avviata dal cliente relativa a un tipo specificamente elencato supportato da Keyspaces nella sezione di riferimento del linguaggio CQL della [Guida per Developer Keyspaces](#).
- Un “Credito di servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.
- Lo "SLA Standard" è l'Impegno di servizio che si applica se una qualsiasi delle tabelle Amazon Keyspaces dell'utente nella regione AWS applicabile non fa parte delle Tabelle Globali, o se lo SLA per le Tabelle globali si applicherebbe altrimenti ma l'utente non fa ragionevoli tentativi di failover in caso di problemi di disponibilità in una singola regione AWS.