

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 in lingua inglese aggiornata (anche a causa di ritardi nella traduzione), prevarrà la versione in lingua inglese.

Contratto sul livello di servizio di Amazon Aurora

Ultimo aggiornamento: 19 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio di Amazon Aurora ("SLA") è una policy che regola l'uso di Amazon Aurora e si applica separatamente a ciascun account che utilizzi tale servizio. 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.

SLA

AWS si impegna a rispettare due SLA per Amazon Aurora: (1) uno SLA Multi-AZ che regola ogni Cluster Amazon Aurora distribuito su due o più AZ; e (2) uno SLA Single-AZ che regola ogni Cluster Amazon Aurora distribuito su una sola AZ.

SLA Multi-AZ

Quando un Cluster Amazon Aurora è distribuito su due o più AZ ("Cluster Multi-AZ"), AWS si impegnerà in modo commercialmente ragionevole a rendere disponibile ogni Cluster Multi-AZ con una percentuale di tempo di attività mensile come indicato nella tabella sottostante durante ogni ciclo di fatturazione mensile (lo "SLA Multi-AZ").

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%	25%
Meno del 95,0%	100%

SLA Single-AZ

Quando una distribuzione di Cluster Amazon Aurora è implementata su un solo AZ ("Cluster Single-AZ"), AWS si impegnerà in modo commercialmente ragionevole a rendere disponibile ogni Cluster Single-AZ con una percentuale di tempo di attività mensile Single-AZ come indicato nella tabella sottostante durante ogni ciclo di fatturazione mensile (lo "SLA Single-AZ").

Percentuali di tempo di attività Single-AZ	Percentuale di credito di servizio
Meno del 99,9% ma uguale o superiore al 99,0%	10%
Meno del 99,0% ma uguale o superiore al 95,0%	25%

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 in lingua inglese aggiornata (anche a causa di ritardi nella traduzione), prevarrà la versione in lingua inglese.

Meno del 95,0%

100%

Crediti di servizio

I Crediti di servizio sono calcolati come una percentuale delle spese pagate dall'utente per Amazon Aurora per il ciclo di fatturazione mensile in cui lo SLA applicabile non è stato rispettato.

I Crediti di servizio verranno applicati solo per i futuri pagamenti di Amazon Aurora 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 indisponibilità, mancata prestazione o altra mancata fornitura di Amazon Aurora 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 i reclami nell'ambito del Multi-AZ SLA e del Single-AZ SLA per una particolare distribuzione del Cluster Amazon Aurora. 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 le informazioni specificate di seguito:

Le richieste SLA Multi-AZ e Single-AZ devono includere:

- i. la dicitura "Richiesta di credito Amazon Aurora SLA" nell'oggetto;
- ii. le date e gli orari di ogni incidente di Non disponibilità che si sta rivendicando;
- iii. gli ID dei Cluster DB e la/e regione/i AWS dei Cluster Multi-AZ o Single-AZ interessati; e
- iv. 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 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 è avvenuta la richiesta. La mancata presentazione della richiesta e delle altre informazioni come richiesto sopra comporterà l'inidoneità a ricevere il Credito di servizio.

Esclusioni SLA Amazon Aurora

I rispettivi SLA non si applicano a qualsiasi indisponibilità, sospensione o cessazione di Amazon Aurora, oppure a qualsiasi altro problema di prestazioni di Amazon Aurora, direttamente o indirettamente: (i) causati da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, compresi eventi di forza maggiore o problemi di accesso a Internet o correlati, al di là del punto di demarcazione di Amazon Aurora; (ii) derivanti da azioni o inazioni volontarie da parte dell'utente; (iii) derivanti da istanze appartenenti alla classe di istanza Micro DB o ad altre classi di istanza che hanno limitazioni simili delle risorse di CPU e memoria; (iv) derivanti dal mancato rispetto da parte dell'utente delle linee guida operative di base descritte nella [Guida dell'utente di Amazon Aurora](#) (ad es. sovraccarico di un'istanza di database al punto da renderla inutilizzabile, creazione di un numero eccessivo di tabelle che aumentano significativamente il tempo di ripristino, ecc.); (v) causati dal software del

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 in lingua inglese aggiornata (anche a causa di ritardi nella traduzione), prevarrà la versione in lingua inglese.

motore di database sottostante che porta a ripetuti arresti anomali del database o a un'istanza di database inutilizzabile; (vi) che comportano tempi di ripristino lunghi a causa di una capacità di IO insufficiente per il carico di lavoro del database; (vii) derivanti dalle apparecchiature, dal software o da altre tecnologie dell'utente; o (viii) derivanti dalla sospensione e dalla cessazione del diritto dell'utente di utilizzare Amazon Aurora in conformità con il Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dello SLA Amazon Aurora").

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-AZ, 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 AWS (ad es., us-west-1a).
- La "Percentuale di tempo di attività mensile" per un determinato Cluster Multi-AZ viene calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di intervalli di 1 minuto durante il ciclo di fatturazione mensile in cui il Cluster Multi-AZ era "Non disponibile". Se il Cluster Multi-AZ è stato in funzione solo per una parte del mese, si presume che il Cluster Multi-AZ sia disponibile al 100% per la parte del mese in cui non era in funzione.
- La "Percentuale di tempo di attività mensile Single-AZ" per un determinato Cluster Single-AZ viene calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di intervalli di 1 minuto durante il ciclo di fatturazione mensile in cui il Cluster Single-AZ era "Non disponibile". Se il Cluster Single-AZ è stato in funzione solo per una parte del mese, si presume che lo stesso sia disponibile al 100% per la parte del mese in cui non era in funzione.
- "Cluster Multi-AZ" indica un Cluster Amazon Aurora (per l'edizione compatibile con MySQL o l'edizione compatibile con PostgreSQL di Amazon Aurora) che include istanze in almeno due zone di disponibilità.
- "Cluster Single-AZ" indica un Cluster Amazon Aurora (per l'edizione compatibile con MySQL o l'edizione compatibile con PostgreSQL di Amazon Aurora) che limita tutte le istanze del Cluster Amazon Aurora a una Zona di disponibilità comune.
- Un "Credito di Servizio" è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditarci su un account idoneo.
- Per "indisponibile" e "indisponibilità" si intende che tutte le richieste di connessione al Cluster Multi-AZ o al Cluster Single-AZ in esecuzione, a seconda dei casi, falliscono durante un intervallo di 1 minuto.