

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 DocumentDB (compatibile con MongoDB)

Ultimo aggiornamento: 23 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio ("SLA") è una politica che regola l'uso di Amazon DocumentDB (compatibile con MongoDB) ("Amazon DocumentDB") e si applica separatamente a ciascun account che utilizza Amazon DocumentDB. 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 Amazon DocumentDB 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 Amazon DocumentDB 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 una percentuale degli addebiti pagati dall'utente per il cluster Amazon DocumentDB che non ha soddisfatto l'Impegno di servizio in un ciclo di fatturazione, in conformità con il calendario riportato di seguito.

Percentuale di tempo di attività mensile	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%
Meno del 95,0%	100%

I Crediti di servizio verranno applicati solo per i futuri pagamenti di Amazon DocumentDB 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 DocumentDB 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:

- i. le parole "Richiesta di credito SLA" nella riga dell'oggetto;
- ii. le date e gli orari di ogni incidente di Non disponibilità che si sta rivendicando;
- iii. gli ID dei Cluster Amazon DocumentDB e le regioni AWS dei Cluster Amazon DocumentDB 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 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 si è verificata. La mancata presentazione della richiesta e delle altre informazioni come richiesto sopra comporterà l'inidoneità a ricevere il Credito di servizio.

## Esclusioni dallo SLA di Amazon DocumentDB

L'Impegno di Servizio non si applica a qualsiasi non disponibilità, sospensione o cessazione di Amazon DocumentDB, o a qualsiasi altro problema di prestazioni di Amazon DocumentDB: (i) causati da fattori al di fuori del nostro ragionevole controllo, inclusi eventi di forza maggiore o problemi di accesso a Internet o problemi correlati al di là del punto di demarcazione di Amazon DocumentDB; (ii) che derivano da azioni o inazioni volontarie dell'utente; (iii) che derivano dall'inosservanza delle linee guida operative di base descritte nella [Guida per gli sviluppatori di Amazon DocumentDB](#); (iv) che determinano lunghi tempi di ripristino a causa di una capacità IO insufficiente per il carico di lavoro del database dell'utente; (v) che risultano dalle attrezzature, dal software o da altre tecnologie dell'utente; o (vi) che derivano dalla sospensione o dalla cessazione del diritto dell'utente di usare Amazon DocumentDB in conformità con il Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dallo SLA di Amazon DocumentDB").

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" per un determinato Cluster Amazon DocumentDB viene calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di intervalli di 1 minuto durante il ciclo di fatturazione mensile in cui il Cluster Amazon DocumentDB era "Non disponibile". Se il Cluster Amazon DocumentDB è stato in funzione solo per una parte del mese, si presume che il Cluster Amazon DocumentDB sia disponibile al 100% per la parte del mese in cui non era in funzione. Le misurazioni della Percentuale di tempo di attività mensile escludono i tempi di inattività derivanti direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dallo SLA di Amazon DocumentDB.
- "Non disponibile" e "Indisponibilità" significano che tutte le richieste di connessione a tutte le istanze del Cluster Amazon DocumentDB falliscono durante un intervallo di 1 minuto.
- Un "Credito di Servizio" è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditarci su un account idoneo.

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.

- Un "Cluster Amazon DocumentDB" è costituito da un volume di archiviazione e da due o più istanze Amazon DocumentDB in due o più zone di disponibilità AWS all'interno della stessa regione AWS.