

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 MQ

Ultimo aggiornamento: 20 marzo 2024

Il presente Contratto sul livello di servizio Amazon MQ (Service Level Agreement, "SLA") è una politica che regola l'utilizzo di Amazon MQ Service ("Amazon MQ") e si applica separatamente a ciascun account che utilizza Amazon MQ. 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 impegnerà in modo commercialmente ragionevole per rendere disponibile ciascun Active/Standby Broker, o Clustered Broker, 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 un Active/Standby Broker, o Clustered Broker, non soddisfi l'Impegno di servizio, l'utente avrà diritto a ricevere un Credito di servizio nelle modalità descritte di seguito.

Crediti di servizio

I Crediti di servizio sono calcolati come percentuale degli addebiti totali pagati dall'utente per ciascun Active/Standby Broker, o Clustered Broker, 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%

I Crediti di servizio verranno applicati solo ai futuri pagamenti di Amazon MQ 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 MQ da parte nostra è la ricezione di un Credito di servizio (se idoneo) in conformità ai termini del presente SLA.

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.

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](#). 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.) il broker ARN di ciascun Active/Standby Broker o Clustered Broker interessato; 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 di cui sopra comporterà l'inidoneità al Credito di servizio.

Esclusioni dallo SLA per Amazon MQ

L'Impegno di servizio non è applicabile all'eventuale indisponibilità, sospensione o cessazione di Amazon MQ, o a qualsiasi altra problematica relativa alla prestazione di Amazon MQ: (i) causata da fattori estranei al nostro ragionevole controllo, ivi inclusi un evento di forza maggiore, accesso a Internet o problemi correlati oltre il punto di demarcazione di Amazon MQ; (ii) risultanti da un'azione od omissione volontaria da parte dell'utente (p.es. il riavvio di un broker, la deconfigurazione di gruppi di sicurezza, le configurazioni VPC o impostazioni di sicurezza, capacità broker insufficiente, disattivazione delle chiavi crittografiche o chiave crittografiche rese inaccessibili, ecc.) (iii) risultanti da broker che appartengono a una micro classe o ad altre classi di broker che hanno limitazioni CPU e delle risorse di memoria simili; (iv) risultanti dalla mancata osservanza da parte dell'utente delle [linee guida operative di base](#) descritte nella Guida dello sviluppatore Amazon MQ sul Sito AWS; (v) causati dal software per il motore broker sottostante che comporta continui crash del broker o un broker inattuabile; (vi) risultanti dalle attrezzature, dal software o da altra tecnologia dell'utente; o (vii) da una nostra sospensione o interruzione del diritto dell'utente all'uso di Amazon MQ in maniera conforme al Contratto (collettivamente, le “Esclusioni dallo SLA per Amazon MQ”).

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

- Per “Active/Standby Broker” si intende un broker Amazon MQ che abbia il parametro `ACTIVE_STANDBY_MULTI_AZ` impostato su vero.
- Per “Clustered Broker” si intende un broker Amazon MQ che abbia il parametro `CLUSTER_MULTI_AZ` impostato su vero.

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.

- La "Percentuale di tempo di attività mensile" per un determinato Active/Standby Broker o Clustered Broker viene calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di intervalli di 1 minuto durante il ciclo di fatturazione mensile in cui l'Active/Standby Broker o Clustered Broker era "Non disponibile". Se l'utente ha utilizzato l'Active/Standby Broker o Clustered Broker solo per una parte del mese, si presume che Active/Standby Broker o Clustered Broker sia disponibile al 100% per la parte del mese in cui non era in uso. 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 MQ.
- Un "Credito di Servizio" è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.
- Per "Non disponibile" si intende che tutte le richieste di connessione all'Active/Standby Broker o al Clustered Broker in funzione falliscono durante un intervallo di 1 minuto.