

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: 1° maggio 2025

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 qui definiti, avranno il significato stabilito nel Contratto.

Impegno di servizio

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

SLA Multi-AZ

Quando un cluster Amazon DocumentDB è distribuito su due o più AZ (“Cluster Multi-AZ”), AWS si impegnerà in modo ragionevole dal punto di vista commerciale 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 DocumentDB è implementata su un solo AZ (“Cluster Single-AZ”), AWS si impegnerà in modo ragionevole dal punto di vista commerciale 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
--	------------------------------------

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.

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%

Crediti di servizio

I Crediti di servizio sono calcolati come una percentuale delle spese pagate dall'utente per i cluster Amazon DocumentDB 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 DocumentDB altrimenti dovuti dall'utente. A nostra discrezione, potremmo 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

Per ricevere un Credito di servizio, è necessario inviare un reclamo [aprendo un caso nell'AWS Support Center](#). Non sarà possibile combinare o sovrapporre i reclami nell'ambito del Multi-AZ SLA e del Single-AZ SLA per una particolare distribuzione del cluster Amazon DocumentDB. 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. la dicitura "Richiesta di credito Amazon DocumentDB SLA" nell'oggetto;
- ii. le date e gli orari di ogni incidente di Non disponibilità che si sta rivendicando;
- iii. gli ID dei cluster AmazonDocumentDB e le regioni AWS dei cluster Amazon DocumentDB 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 la Percentuale di tempo di attività mensile o la Percentuale di tempo di attività mensile Single-AZ di tale richiesta viene da noi confermata 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

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.

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 eventuali altri problemi 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 al 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 o della Percentuale di tempo di attività Single-AZ, potremmo 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. Le misurazioni della Percentuale di tempo di attività mensile Multi AZ escludono i tempi di inattività derivanti direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dallo SLA di Amazon DocumentDB.
- 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. Le misurazioni della Percentuale di tempo di attività mensile Single AZ escludono i tempi di inattività derivanti direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dallo SLA di Amazon DocumentDB.
- “Cluster Multi-AZ” indica un cluster Amazon DocumentDB che include istanze in almeno due zone di disponibilità.

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.

- “Cluster Single-AZ” indica un cluster Amazon DocumentDB che limita tutte le istanze nel cluster Amazon DocumentDB a una zona di disponibilità comune.
- “Non disponibile” e “Indisponibilità” indicano 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 riaccreditar su un account idoneo.