

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 S3

Ultimo aggiornamento: 28 novembre 2023

Il presente Contratto sul livello di servizio di Amazon S3 ("SLA") è una politica che disciplina l'utilizzo di Amazon S3 e si applica separatamente a ciascun account che utilizza Amazon S3. 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 Amazon S3 disponibile con una Percentuale di tempo di attività mensile, come descritto di seguito, durante ogni ciclo di fatturazione mensile (l'"Impegno di servizio"). Nel caso in cui Amazon S3 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 dall'utente per la classe di storage Amazon S3 applicabile nella Regione AWS (o, per S3 Express One Zone, nella Availability Zone (AZ) di AWS) interessata per il ciclo di fatturazione in cui la percentuale di tempo di attività mensile è rientrata negli intervalli indicati nella tabella seguente.

Per le richieste a S3 Standard, S3 Express One Zone, S3 Glacier Flexible Retrieval, S3 Glacier Deep Archive e tutte le altre richieste non specificate di seguito:

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%

Per le richieste a S3 Intelligent-Tiering, S3 Standard-Infrequent Access, S3 One Zone-Infrequent Access e S3 Glacier Instant Retrieval:

Percentuale di tempo di attività mensile	Percentuale di Credito di servizio
Meno del 99,0% ma pari o maggiore al 98,0%	10%
Meno del 98,0% ma pari o maggiore 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.

I Crediti di servizio verranno applicati solo per i futuri pagamenti di Amazon S3 altrimenti dovuti dall'utente per Amazon S3. A nostra discrezione, possiamo emettere il Credito di servizio sulla carta di credito utilizzata dall'utente per pagare il ciclo di fatturazione in cui Amazon S3 non ha soddisfatto l'Impegno di servizio. 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 AWS, l'unico ed esclusivo rimedio a disposizione dell'utente per qualsiasi indisponibilità, mancata prestazione o altra mancata fornitura di Amazon S3 da parte nostra è la ricezione di un Credito di servizio (se idoneo) in conformità ai termini del presente Contratto sul livello di servizio.

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:

1. le parole "Richiesta di credito SLA" nella riga dell'oggetto;
2. il ciclo di fatturazione e la regione AWS per i quali si richiedono i Crediti di servizio, insieme alle date e agli orari di ogni incidente di Tasso di errore non-zero che si rivendica; e
3. i log delle richieste dell'utente che documentano l'incidente o gli incidenti in cui Amazon S3 non ha rispettato l'Impegno di servizio (qualsiasi informazione riservata o sensibile in questi log deve essere rimossa o sostituita con asterischi).

Se la Percentuale di tempo di attività mensile applicabile al mese di tale richiesta viene confermata da noi ed è inferiore all'Impegno di servizio applicabile, emetteremo il Credito di servizio all'utente entro un ciclo di fatturazione successivo al mese in cui la richiesta è stata da noi confermata. La mancata presentazione della richiesta e delle altre informazioni di cui sopra comporterà l'inidoneità al Credito di servizio.

Esclusioni dello SLA di Amazon S3

L'Impegno di servizio non si applica a qualsiasi indisponibilità, sospensione o cessazione di Amazon S3, o a qualsiasi altro problema di prestazioni di Amazon S3: (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 al di là del punto di demarcazione di Amazon S3; (ii) derivanti da azioni o inazioni dell'utente; (iii) che derivano dalle apparecchiature, dal software o da altre tecnologie dell'utente; o (iv) derivanti dalla sospensione o dalla cessazione da parte nostra del diritto dell'utente di utilizzare Amazon S3 in conformità con il Contratto AWS (collettivamente, le "Esclusioni dello SLA di Amazon S3"). Se la disponibilità è influenzata da fattori diversi da quelli 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 "Tasso di errore" si intende, per ogni tipo di richiesta ad una classe di archiviazione Amazon S3: (i) il numero totale di errori interni del server restituiti da Amazon S3 per tale tipo di richiesta alla classe di archiviazione Amazon S3 applicabile come stato di errore "InternalError" o "ServiceUnavailable" diviso per (ii) il numero totale di richieste per tale tipo di richiesta durante l'applicabile intervallo di 5 minuti del ciclo di fatturazione mensile.

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.

Calcoleremo il tasso di errore per ogni account AWS come percentuale per ogni intervallo di 5 minuti nel ciclo di fatturazione mensile. Il calcolo del numero di errori interni al server non includerà gli errori che si verificano direttamente o indirettamente come risultato di una qualsiasi delle Esclusioni dello SLA di AWS S3.

- La “Percentuale di tempo di attività mensile” è calcolata sottraendo dal 100% la media dei tassi di errore di ciascun intervallo di 5 minuti nel ciclo di fatturazione mensile. Se non è stata effettuata alcuna richiesta in un determinato intervallo di 5 minuti, si presume che tale intervallo abbia un tasso di errore dello 0%.
- Un “Credito di Servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo di Amazon S3.