

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 EFS

Ultimo aggiornamento: 4 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio di Amazon EFS ("SLA") è una politica che regola l'uso di Amazon Elastic File System ("Amazon EFS") e si applica separatamente a ciascun account che utilizza Amazon EFS. 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 EFS 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 EFS 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 in base alla tabella riportata di seguito come percentuale dei costi totali pagati dall'utente per il file system Amazon EFS applicabile nella regione AWS interessata per il ciclo di fatturazione in cui la percentuale di tempo di attività mensile rientrava negli intervalli indicati nelle tabelle seguenti.

Per i file system Amazon EFS che utilizzano classi di archiviazione standard (Amazon EFS Standard e Amazon EFS Standard-Infrequent Access):

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 pari o superiore al 95,0%	25%
Meno del 95,0%	100%

Per i file system Amazon EFS che utilizzano le classi di archiviazione One Zone (Amazon EFS One Zone e Amazon EFS One Zone-Infrequent Access):

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 per i futuri pagamenti di Amazon EFS 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 Amazon EFS 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, l'unico ed esclusivo rimedio a disposizione dell'utente per qualsiasi indisponibilità, mancata prestazione o altra mancata fornitura di Amazon EFS 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 in relazione ai quali si richiedono i Crediti di servizio, insieme alle date e agli orari di ogni episodio in cui si sostiene che il file system Amazon EFS non era disponibile; e
3. i log delle richieste dell'utente che documentano l'incidente o gli incidenti in cui Amazon EFS 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 EFS

L'Impegno di servizio non si applica a qualsiasi indisponibilità, sospensione o cessazione di Amazon EFS, o a qualsiasi altro problema di prestazioni di Amazon EFS: (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 EFS; (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 EFS in conformità con il Contratto AWS (collettivamente, le "Esclusioni dello SLA di Amazon EFS"). 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

- La “Percentuale di tempo di attività mensile” è calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di intervalli di 1 minuto in un ciclo di fatturazione mensile durante i quali il file system Amazon EFS non è disponibile. Le misurazioni della Percentuale di tempo di attività mensile escludono la Non disponibilità derivante direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione di SLA Amazon EFS. Se non si effettuano Operazioni in un determinato intervallo di 1 minuto, si presume che tale intervallo sia disponibile al 100%.
- Un “Operazione” è un’istruzione che consente di accedere ai dati nel file system Amazon EFS.
- Un “Credito di servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account Amazon EFS idoneo.
- Un “Ritardo del server” è una risposta a un’Operazione che richieda più di 15 secondi per iniziare l’esecuzione.
- Un “Errore del server” è una risposta di errore a un’Operazione, identificata come un errore del servizio “NFS4ERR_SERVERFAULT”.
- Il file system Amazon EFS è “Non disponibile” durante un intervallo di 1 minuto se durante tale intervallo di 1 minuto tutte le Operazioni subiscono un Ritardo del server o un Errore del server o una combinazione di Ritardi ed Errori del server.