

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 EMR

Ultimo aggiornamento: 14 febbraio 2023

Il presente Contratto sul livello di servizio di Amazon EMR ("SLA") è una politica che regola l'utilizzo dei Servizi Amazon EMR (definiti di seguito) e si applica separatamente a ciascun account che utilizza i Servizi Amazon EMR. 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.

Il presente SLA si applica ai seguenti modelli di distribuzione di Amazon EMR ("Servizi Amazon EMR"):

- Amazon EMR su Amazon EC2
- Amazon EMR su Amazon EKS
- Amazon EMR Serverless

Impegno di servizio

AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere disponibile ogni Servizio Amazon EMR con una Percentuale di tempo di attività mensile per per ciascuna regione AWS, durante qualsiasi ciclo di fatturazione mensile, pari almeno al 99,9% (l'"Impegno di servizio"). Nel caso in cui uno qualsiasi dei Servizi Amazon EMR 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 dei seguenti addebiti pagati dall'utente per il Servizio Amazon EMR applicabile per il ciclo di fatturazione mensile in cui la Percentuale di tempo di attività mensile per una determinata regione AWS rientrava negli intervalli stabiliti nella tabella seguente:

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%

AWS applicherà eventuali Crediti di servizio solo a fronte di futuri pagamenti per il Servizio di Amazon EMR applicabile 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 l'indisponibilità. I Crediti di servizio non daranno diritto ad alcun rimborso o altro pagamento da parte di AWS. I Crediti di servizio saranno 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 EMR da parte nostra è la ricezione di Crediti di servizio (se idoneo) in conformità ai termini del presente SLA.

Richiesta di credito e procedure di pagamento

Per ricevere i Crediti 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) il ciclo di fatturazione e la/e regione/i AWS per cui si richiedono i Crediti di servizio, insieme alla Percentuale di tempo di attività mensile per quella regione AWS per il ciclo di fatturazione e le date, gli orari e le Disponibilità specifiche per ogni intervallo di 5 minuti con una disponibilità inferiore al 100% in quella regione AWS per tutto il ciclo di fatturazione; e
- (iii) i registri della richiesta dell'utente che documentano gli errori per 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 di credito viene confermata da noi ed è inferiore all'Impegno di servizio, emetteremo il Credito di servizio all'utente entro il ciclo di fatturazione successivo al mese in cui la richiesta si è verificata. La mancata presentazione della richiesta di credito e delle altre informazioni di cui sopra comporterà l'inidoneità al Credito di servizio.

Esclusioni dello SLA di Amazon EMR

L'Impegno di servizio non si applica a qualsiasi indisponibilità, sospensione o cessazione di un Servizio Amazon EMR o a qualsiasi altro problema di prestazioni di un Servizio Amazon EMR: (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 oltre il punto di demarcazione del Servizio Amazon EMR; (ii) derivanti da azioni o inazioni da parte dell'utente; (iii) derivanti dall'inosservanza da parte dell'utente delle linee guida e le migliori pratiche descritte nella [Documentazione di Amazon EMR](#) sul sito AWS; (iv) derivanti dall'apparecchiatura, software o altra tecnologia dell'utente; o (v) derivanti dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell'utente di utilizzare Amazon EMR in conformità al Contratto (collettivamente, le "Esclusioni dello SLA di Amazon EMR").

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 “Disponibilità” è calcolata per ogni intervallo di 5 minuti come la percentuale di Richieste elaborate dal Servizio Amazon EMR applicabile che non si concludono con Errori e si riferiscono esclusivamente alle funzioni Amazon EMR fornite.
. Se non si effettuano richieste in un determinato intervallo di 5 minuti, si presume che tale intervallo sia disponibile al 100%.
- Per “Errore” si intende qualsiasi richiesta che restituisca un codice di errore 500 o 503.
- La “Percentuale di tempo di attività mensile” per una determinata regione AWS è calcolata come la media della Disponibilità per tutti gli intervalli di 5 minuti in un ciclo di fatturazione mensile. Le misurazioni della Percentuale di tempo di attività mensile escludono i tempi di inattività derivanti direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dello SLA di Amazon EMR.
- Una “Richiesta” indica:
 - Per Amazon EMR su Amazon EC2, un’invocazione di una funzione Amazon EMR su Amazon EC2 chiamando direttamente l’[API Amazon EMR RunJobFlow](#)
 - Per Amazon EMR su EKS, un’invocazione di una funzione Amazon EMR su Amazon EKS chiamando direttamente l’[API Amazon EMR su EKS StartJobRun](#).
 - Per Amazon EMR Serverless, un’invocazione di una funzione Amazon Serverless chiamando direttamente l’[API Amazon Serverless StartJobRun](#).
- Un “Credito di servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sotto, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.