

A tradução abaixo é apenas para fins informativos. Em caso de discrepância, inconsistência ou conflito entre esta tradução e a versão em inglês mais recente (inclusive em razão de atrasos na tradução), a versão em inglês prevalecerá.

Contrato de nível de serviço do Amazon EMR

Última atualização: 14 de fevereiro de 2023

Este Contrato de Nível de Serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do Amazon EMR é uma política que rege o uso dos Serviços do Amazon EMR (definidos abaixo) e se aplica separadamente a cada conta que utiliza os Serviços do Amazon EMR. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do [Contrato de Cliente AWS](#) ou de outro contrato conosco que reja o seu uso dos nossos Serviços (“Contrato”), os termos e condições deste SLA se aplicam, mas somente na medida de tal conflito. Os termos em letras maiúsculas aqui empregados, mas não definidos, terão os significados conforme estabelecidos no Contrato.

Este SLA se aplica aos seguintes modelos de implantação do Amazon EMR (“Serviços do Amazon EMR”):

- Amazon EMR no Amazon EC2
- Amazon EMR no Amazon EKS
- Amazon EMR Serverless

Compromisso de serviço

A AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar cada Serviço do Amazon EMR com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal para cada região da AWS, em qualquer caso, durante qualquer ciclo de faturamento mensal, com pelo menos 99,9% (“Compromisso de serviço”). Se algum dos Serviços do Amazon EMR não cumprir o Compromisso de serviço, você terá direito a receber um Crédito de serviço conforme descrito a seguir.

Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem do total de encargos pagos por você pelo Serviço do Amazon EMR em questão, para o ciclo de faturamento mensal no qual a Porcentagem de tempo de atividade mensal da região da AWS afetada ficou dentro das faixas estabelecidas na tabela abaixo:

Porcentagem de tempo de atividade mensal	Porcentagem de crédito de serviço
Inferior a 99,9%, mas igual ou superior a 99,0%	10%
Inferior a 99%, mas igual ou superior a 95%	25%
Inferior a 95%	100%

Aplicaremos quaisquer Créditos de serviço somente a pagamentos futuros com relação ao Serviço do Amazon EMR aplicável devido a você. A nosso critério, poderemos emitir os Créditos de serviço para o cartão de crédito que você usou para pagar o ciclo de faturamento no qual a indisponibilidade ocorreu. Os Créditos de serviço não dão direito a nenhum reembolso ou outro pagamento da AWS. Os Créditos de serviço serão aplicáveis e emitidos somente se o valor do crédito referente ao ciclo de faturamento mensal em questão for superior a US\$ 1,00 (um dólar norte-americano). Os Créditos de serviço não poderão ser transferidos ou aplicados a qualquer outra conta. Salvo disposição em contrário no Contrato, o seu único e exclusivo recurso no caso de indisponibilidade, falta de desempenho ou outra falha da nossa parte no fornecimento do Amazon EMR é o recebimento de Créditos de serviço (caso tenha direito), de acordo com os termos deste SLA.

Solicitação de crédito e procedimentos de pagamento

Para receber os Créditos de serviço, você precisa enviar uma solicitação [abrindo um caso no AWS Support Center](#). Para que você tenha direito ao recebimento do Crédito de serviço, a solicitação de crédito deve ser recebida por nós até o final do segundo ciclo de faturamento após o qual o incidente ocorreu, devendo incluir:

- (i) as palavras “Solicitação de crédito de SLA” na linha de assunto;
- (ii) o ciclo de faturamento e as regiões da AWS com relação às quais você solicita Créditos de serviço, juntamente com a Porcentagem de tempo de atividade mensal para a referida região da AWS para o ciclo de faturamento aplicável e as datas e os horários específicos, bem como as Disponibilidades para cada intervalo de 5 minutos com menos de 100% de Disponibilidade na referida região da AWS durante o ciclo de faturamento;
- (iii) seus Registros de solicitação que documentam os erros da sua alegada interrupção (todas as informações confidenciais ou sigilosas nesses registros devem ser removidas ou substituídas por asteriscos).

Se a Porcentagem de tempo de atividade mensal da solicitação do crédito for confirmada por nós e for inferior ao Compromisso de serviço, emitiremos o Crédito de serviço para você dentro do ciclo de faturamento após o mês em que a solicitação ocorreu. O não envio da solicitação de crédito e outras informações conforme exigido acima desqualificará você de receber os Créditos de serviço.

Exclusões do SLA do Amazon EMR

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão do Serviço do Amazon EMR nem a outros problemas de desempenho do Serviço do Amazon EMR: (i) causados por fatores fora do nosso controle, inclusive evento de força maior, acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do Serviço do Amazon EMR; (ii) que resultem de ações ou omissões suas; (iii) que resultem do seu descumprimento das recomendações descritas na [Documentação do Amazon EMR](#) no Site da AWS; (iv) que resultem do seu equipamento ou software, ou de outra tecnologia; ou (v) decorrentes da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o Amazon EMR de acordo com o Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do Amazon EMR”).

Se a disponibilidade for afetada por fatores diferentes dos explicitamente usados no nosso cálculo da Porcentagem de tempo de atividade mensal, poderemos emitir um Crédito de serviço considerando esses fatores, a nosso critério.

Definições

- A “Disponibilidade” é calculada para cada intervalo de 5 minutos, de acordo com a porcentagem de Solicitações processadas pelo Serviço aplicável do Amazon EMR sem falhas com Erros, e relaciona-se somente aos indicadores fornecidos do Amazon EMR. Se você não fez nenhuma Solicitação em um determinado intervalo de 5 minutos, considera-se que esse intervalo teve 100% de disponibilidade.
- Um “Erro” é qualquer Solicitação que resulte em um erro com código 500 ou 503.
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” para uma determinada região da AWS é calculada conforme a média da Disponibilidade em todos os intervalos de 5 minutos no ciclo de faturamento mensal. As medições de Porcentagem de tempo de atividade mensal excluem o tempo de inatividade resultante, direta ou indiretamente, de qualquer Exclusão do SLA do Amazon EMR.
- “Solicitação” significa:
 - Com relação ao Amazon EMR no Amazon EC2, uma invocação de uma função do Amazon EMR no Amazon EC2 chamando diretamente a [API Amazon EMR RunJobFlow](#)
 - Com relação ao Amazon EMR no EKS, uma invocação do Amazon EMR na função do Amazon EKS chamando diretamente a [API Amazon EMR no EKS StartJobRun](#).
 - Com relação ao Amazon EMR Serverless, uma invocação da função do Amazon EMR Serverless chamando diretamente a [API Amazon EMR Serverless StartJobRun](#).
- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.