

以下翻譯僅供參考。本翻譯版本與最後更新的英文版本之間如有歧異、不一致或相牴觸之處（包括因翻譯延遲所造成者），應以英文版本為準。

Amazon EMR 服務水準協議

最後更新日期：2023 年 2 月 14 日

本 Amazon EMR 服務水準協議（下稱「SLA」）是管理 Amazon EMR（定義如下）使用情況的政策，分別適用於每個使用 Amazon EMR 服務的帳戶。本 SLA 的條款如與 [AWS 客戶協議](#) 或規範您對本公司服務使用情形的其他協議（下稱「協議」）條款相互牴觸者，應以本 SLA 之條款及條件為準，惟僅限該等相牴觸之處。本文使用但未予以定義之專用詞語，應具有本協議中規定的意義。

本 SLA 適用於下列 Amazon EMR 部署模型（下稱「Amazon EMR 服務」）：

- Amazon EMR on Amazon EC2
- Amazon EMR on Amazon EKS
- Amazon EMR Serverless

服務承諾

AWS 應盡商業合理努力，於任何每月帳單週期內針對每個案例，在每個 AWS 區域提供可用的 Amazon EMR 服務，且每月正常運行時間百分比至少達 99.999%（下稱「服務承諾」）。若任何 Amazon EMR 服務未達成服務承諾，則您有資格獲得下述服務抵免額。

服務抵免額

服務抵免額是您針對指定 AWS 區域之適用 Amazon EMR 服務，為其每月正常運行時間百分比符合下表所列範圍的每月帳單週期所支付的下述費用百分比計算：

每月正常運行時間百分比	服務抵免百分比
低於 99.9% 但等於或大於 99.0%	10%
低於 99.0% 但等於或大於 95.0%	25%
低於 95.0%	100%

我們會將所有服務抵免額用於您未來應支付的適用 Amazon EMR 服務的款項。經本公司全權決定，可能會將發生不可用情形之帳單週期的服務抵免額發放至您用於支付的信用卡。服務抵免額不會讓您

獲得 AWS 的任何退款或其他付款。只有在所涉每月帳單週期的入帳金額超過 1 美元 (\$1 USD) 時，才會適用並發放服務抵免額。服務抵免額不得移轉或套用至其他任何帳戶。除非本協議中另有規定，對於本公司提供 Amazon EMR 時任何不可用或無法履行或無法提供之情形，您可以採用的唯一救濟是依本 SLA 條款獲得服務抵免額（若符合資格）。

抵免額申請和付款程序

如欲獲得服務抵免額，您必須在 [AWS 支援中心開啟案件](#)，提出請求主張。要符合抵免資格，我們必須在事件發生後第二個帳單週期結束前收到抵免申請，且必須包括以下資訊：

- (i) 主旨行包含「SLA 抵免申請」的詞語；
- (ii) 您索取服務抵免額所涉及的帳單週期與 AWS 區域，連同該 AWS 區域在該帳單週期的每月正常運行時間百分比，以及該 AWS 區域在整個帳單週期中每個五分鐘區間發生可用性低於 100% 之具體日期、時間及可用性；
- (iii) 您的申請記錄檔，其中記載您聲稱發生服務中斷情形所涉及之錯誤（這些記錄檔所包含之任何機密或敏感性資訊，均應移除或以星號取代）。

該抵免額申請的每月正常運行時間百分比如經我們確認少於服務承諾者，我們會在提出抵免額申請當月之後的一個帳單週期內，向您核發服務抵免額。若未能依照上述要求提出抵免額申請和提供其他資訊，您便失去獲得服務抵免額的資格。

Amazon EMR SLA 除外事項

本服務承諾不適用於符合以下條件之任何 Amazon EMR 服務不可用、暫停或終止的情形，或其他任何 Amazon EMR 服務效能問題：(i) 超出我們合理控制範圍的因素所導致者，包括任何不可抗力事件或網際網路存取情形，或超出 Amazon EMR 服務分界點的相關問題；(ii) 因您的任何自願作為或不作為所致者；(iii) 因您未遵循 AWS 網站上 [Amazon EMR 文件](#) 所述建議而導致之結果；(iv) 因您的設備、軟體或其他技術所導致；或 (v) 由於我們根據本協議暫停或終止您使用 Amazon EMR 之權利所導致者（統稱為「Amazon EMR SLA 除外事項」）。

如果影響可用性的因素並非本公司計算每月正常運行時間百分比時明確使用的因素，則本公司可以酌情決定考慮該等因素來發放服務抵免額。

定義

- 「可用性」係指在每個 5 分鐘區間內，適用的 Amazon EMR 服務所處理請求並未因錯誤而失敗，而且僅與所提供的 Amazon EMR 函數相關者的百分比。如果您在任何 5 分鐘區間內未做任何請求，則推定該區間具有 100% 可用性。
- 「錯誤」係指任何回傳 500 或 503 錯誤代碼的請求。
- 指定 AWS 區域的「每月正常運行時間百分比」，係以每月帳單週期中所有 5 分鐘區間可用性的平均值做計算。每月正常運行時間百分比測量排除因任何 Amazon EMR 除外事項而直接或間接導致的停機時間。
- 「請求」是指：
 - 對於 Amazon EMR on Amazon EC2，是指直接呼叫 [Amazon EMR RunJobFlow API](#) 來調用一項 Amazon EMR on Amazon EC2 函數。
 - 對於 Amazon EMR on EKS，是指直接呼叫 [Amazon EMR on EKS StartJobRun API](#) 來調用一項 Amazon EMR on EKS 函數。
 - 對於 Amazon EMR Serverless，是指直接呼叫 [Amazon EMR Serverless StartJobRun API](#) 來調用一項 Amazon EMR Serverless 函數。
- 「服務抵免額」是按下述方式計算的美元抵免額，而我們可能會將抵免額發放至符合條件的帳戶。