

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 Managed Workflows for Apache Airflow (MWAA)

Ultimo aggiornamento: 5 maggio 2022

Il presente Contratto sul livello di servizio di Amazon MWAA ("SLA") è una policy che regola l'uso di Amazon Managed Workflows for Apache Airflow ("Amazon MWAA") e si applica separatamente a ciascun account che utilizza Amazon MWAA. In caso di conflitto tra i termini del presente SLA 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 MWAA disponibile con una Percentuale di tempo di attività mensile per ogni ambiente AWS MWAA, durante ogni ciclo di fatturazione mensile, di almeno il 99,9% (l'"Impegno di servizio"). Nel caso in cui Amazon MWAA 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 ogni ambiente Amazon MWAA per il ciclo di fatturazione mensile in cui la Percentuale di tempo di attività mensile rientrava negli intervalli stabiliti nella tabella seguente:

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 ai futuri pagamenti di Amazon MWAA 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 applicabili ed emessi 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

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.

esclusivo rimedio a disposizione dell'utente per qualsiasi indisponibilità, mancata prestazione o altra mancata fornitura di Amazon MWAA da parte nostra è la ricezione di un Credito 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:

1. le parole "Richiesta di credito SLA" nella riga dell'oggetto;
2. 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 quell'ambiente MWAA per il ciclo di fatturazione e le date, gli orari e le Disponibilità specifiche per ogni intervallo di [1 o 5] minuti con una disponibilità inferiore al 100% in quell'ambiente MWAA per tutto il ciclo di fatturazione; e
3. i log della richiesta dell'utente che documentano gli errori per l'interruzione dichiarata (qualsiasi informazione riservata o sensibile in questi log 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 un 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'esclusione dal beneficio del Credito di servizio.

Esclusioni dello SLA di Amazon MWAA

L'Impegno di servizio non si applica a indisponibilità, sospensioni o cessazioni di Amazon MWAA o a altri problemi di prestazioni di Amazon MWAA: (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 di Amazon MWAA; (ii) derivanti da azioni o interazioni da parte dell'utente (ad es., sovraccarico di un database al punto da renderlo inutilizzabile, errata configurazione di gruppi di sicurezza, configurazioni VPC o impostazioni di credenziali, capacità insufficiente dell'ambiente MWAA, disabilitazione delle chiavi di crittografia o inaccessibilità delle chiavi di crittografia, ecc); (iii) derivanti dal mancato rispetto da parte dell'utente delle linee guida e le migliori pratiche descritte nella Documentazione di Amazon MWAA sul sito AWS; (iv) derivanti dall'apparecchiatura, software o altra tecnologia dell'utente; (v) derivanti dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell'utente di utilizzare Amazon MWAA in conformità al Contratto; (vi) derivanti dal software Apache Airflow sottostante che porta a crash dell'ambiente o a un ambiente non funzionante (collettivamente, le "Esclusioni del Contratto sul livello di servizio di Amazon MWAA"). 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 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.

- La “Percentuale di tempo di attività mensile” per un determinato ambiente Amazon MWAA viene calcolata sottraendo dal 100% la percentuale di intervalli di 1 minuti durante il ciclo di fatturazione mensile in cui l’ambiente MWAA era “Non disponibile”. Se l’ambiente MWAA è stato in funzione solo per una parte del mese, si presume che l’ambiente MWAA dell’utente sia disponibile al 100% per la parte del mese in cui non era in funzione. 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 MWAA.
- Per “ambiente MWAA” si intende un'istanza discreta di Amazon MWAA che restituisce Status = “disponibile” tramite l'API get-environment.
- Un “Credito di servizio” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.
- “Non disponibile” significa che tutte le richieste di connessione all’ambiente MWAA in esecuzione non riescono durante un intervallo di 1 minuto.