

*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), prevorrà la versione inglese.*

# Contratto sul livello di servizio di AWS Glue

**Ultimo aggiornamento: 2 maggio 2022**

Il presente Contratto sul livello di servizio (“SLA”) di AWS Glue è una policy che regola l’utilizzo dei Servizi Inclusi (elencati di seguito) e si applica separatamente a ciascun account che utilizza i Servizi Inclusi. 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.

## Servizi Inclusi

- AWS Glue Studio, AWS Glue Crawlers, AWS Glue Data Catalog, AWS Glue Schema Registry e AWS Glue ETL (“Servizi Glue ETL”);
- AWS Glue DataBrew (“Glue DataBrew”).

## Impegno di servizio

AWS si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rendere disponibile ciascun Servizio Incluso disponibile con una Percentuale di tempo di attività mensile per ogni regione AWS, durante ogni ciclo di fatturazione mensile, di almeno il 99,9% (l’“Impegno di servizio”). Nel caso in cui il Servizio Incluso 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 degli addebiti totali pagati dall’utente per il Servizio Incluso applicabile nella regione AWS interessata 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%

Applicheremo eventuali Crediti di servizio solo a fronte di futuri pagamenti altrimenti dovuti dall'utente per il Servizio Incluso. A nostra discrezione, possiamo emettere i Crediti di servizio sulla carta di credito utilizzata dall'utente per pagare il ciclo di fatturazione in cui il Servizio Incluso non ha soddisfatto l'Impegno di servizio. 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 esclusivo rimedio a disposizione dell'utente per qualsiasi non disponibilità, mancata prestazione o altra mancata fornitura dei Servizi Inclusi 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 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:

- (i) le parole "Richiesta di credito SLA" nella riga dell'oggetto;
- (ii) il ciclo di fatturazione e le regioni 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;
- (iii) i log della richiesta o dell'esecuzione di un lavoro 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 applicabile, emetteremo i Crediti di servizio all'utente entro un ciclo di fatturazione successivo al mese in cui la richiesta di credito 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 dallo SLA di AWS Glue

L'Impegno di servizio non si applica a una non disponibilità, sospensione o cessazione di un Servizio Incluso o a qualsiasi altro problema di prestazioni di un Servizio Incluso che siano: (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 Incluso; (ii) derivanti da azioni volontarie o inazioni da parte dell'utente; (iii) derivanti dall'inosservanza delle raccomandazioni descritte nella

[Documentazione di AWS Glue](#) sul Sito AWS; (iv) derivanti dall'apparecchiatura, dal software o da altra tecnologia dell'utente; o (v) derivanti dalla nostra sospensione o cessazione del diritto dell'utente di utilizzare il Servizio Incluso in conformità al Contratto (collettivamente, le “Esclusioni dallo SLA di AWS Glue”). 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 di API”** è calcolata per ogni intervallo di 5 minuti come la percentuale di Richieste elaborate senza Errori dal Servizio Incluso. Se non si effettuano richieste in un determinato intervallo di 5 minuti, si presume che tale intervallo sia disponibile al 100%.
- Un **“Errore”** è qualsiasi richiesta che non dà luogo a un codice di errore 500 (Errore Interno) o 503 (Servizio Non Disponibile).
- **“Disponibilità di esecuzioni di lavori”**
  - Per i Servizi Glue ETL, è calcolata per ogni intervallo di 5 minuti come la percentuale di esecuzioni di lavori dei Servizi Glue ETL programmate o eseguite su richiesta richiamando una API StartJobRun o StartTrigger che non danno luogo a un Errore. Se l'utente non ha alcuna esecuzione di lavoro dei Servizi Glue ETL programmata o avviata in un dato intervallo di 5 minuti, si presume che quell'intervallo sia al 100% disponibile.
  - Per Glue DataBrew, è calcolata per ogni intervallo di 5 minuti come la percentuale di esecuzioni di lavori di Glue DataBrew programmate o eseguite su richiesta che non danno luogo a un Errore. Se l'utente non ha alcuna esecuzione di un lavoro di Glue DataBrew programmata o avviata in un dato intervallo di 5 minuti, si presume che quell'intervallo sia al 100% disponibile.
- Un **“Errore”** è una qualsiasi esecuzione di un lavoro dei Servizi Glue ETL o di Glue DataBrew, a seconda dei casi, che restituisca un errore con testo “Risorsa Non Disponibile”.
- Un**“Esecuzione di un lavoro di Glue DataBrew”** è l'esecuzione di un lavoro, nonché la logica aziendale richiesta per eseguire una sequenza di operazioni o un lavoro di profilazione su un set di dati. Le esecuzioni di lavori di Glue DataBrew vengono avviate in base a degli orari.
- Un**“Esecuzione di un lavoro dei Servizi Glue ETL”** è l'esecuzione di un lavoro, nonché la logica aziendale richiesta per eseguire un lavoro di estrazione, trasformazione e caricamento (ETL) ed è composta da uno script di trasformazione, fonti di dati e obiettivi di dati. Le esecuzioni di lavori dei Servizi Glue ETL sono avviate da trigger che possono essere programmati o attivati da eventi.
- La **“Percentuale di tempo di attività mensile”** per una data regione AWS è calcolata per un ciclo di fatturazione mensile come (a) la media della Disponibilità di API per il Servizio Incluso per tutti gli intervalli di 5 minuti nel ciclo di fatturazione mensile oppure (b) la media della Disponibilità di processi in esecuzione per il Servizio Incluso per tutti gli intervalli di 5 minuti nel ciclo di fatturazione mensile, a seconda di quale sia quella inferiore. Le misurazioni della Percentuale di tempo di attività mensile escludono i tempi di inattività derivanti direttamente o indirettamente da qualsiasi Esclusione dallo SLA di AWS Glue.
- Una **“Richiesta”** indica:
  - Per i Servizi Glue ETL, è una chiamata di qualsiasi API dei Servizi Glue ETL.
  - Per Glue DataBrew, è una chiamata di qualsiasi API di Glue DataBrew.

- Un “**Credito di servizio**” è un credito in dollari, calcolato come indicato sopra, che possiamo riaccreditare su un account idoneo.