

A tradução abaixo destina-se apenas a fins informativos. Em caso de discrepância, inconsistência ou conflito entre esta tradução e a versão em inglês (especialmente, especialmente em razão de atrasos na tradução), a versão em inglês prevalecerá.

Contrato de nível de serviço do Amazon Compute

Última atualização: 22 de julho de 2020

Este Contrato de nível de serviço do Amazon Compute (Service Level Agreement, "SLA") é uma política que rege o uso dos Serviços incluídos (listados a seguir) e se aplica separadamente a cada conta utilizando os Serviços incluídos. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do Contrato de Cliente AWS ou de outro contrato conosco que rege o uso dos nossos Serviços ("Contrato"), os termos e condições deste SLA se aplicam, mas somente na medida do conflito. Os termos em letras maiúsculas aqui empregados, mas não definidos, terão os significados conforme estabelecidos no Contrato.

Serviços incluídos

- Amazon Elastic Compute Cloud (Amazon EC2)*
- Amazon Elastic Block Store (Amazon EBS)
- Amazon Elastic Container Service (Amazon ECS)
- AWS Fargate para Amazon ECS e Amazon EKS

* Para os fins deste SLA, o Amazon EC2 inclui recursos do Amazon Elastic Graphics, Amazon Elastic Inference e Elastic IP Address adquiridos com as respectivas instâncias do Amazon EC2.

Compromisso de serviços gerais

A AWS fará todo o possível comercialmente para disponibilizar cada um dos Serviços incluídos para cada região da AWS com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal de, no mínimo, 99,99%, em cada caso, durante o ciclo de faturamento mensal ("Compromisso de serviço"). Se algum dos Serviços incluídos 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 cobranças pagas por você (excluídos pagamentos únicos, como, por exemplo, pagamentos adiantados feitos para Instâncias reservadas) referentes ao Serviço incluído individual na região da AWS afetada com relação ao ciclo de faturamento mensal em que a Indisponibilidade ocorreu de acordo com o cronograma a seguir.

Porcentagem de tempo de atividade mensal

Inferior a 99,99%, mas igual ou superior a 99%

Inferior a 99%, mas igual ou superior a 95%

Inferior a 95%

Aplicaremos o Crédito de serviço somente a pagamentos futuros com relação ao Serviço incluído devido a você. A nosso critério, poderemos emitir o Crédito 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. O Crédito de serviço será aplicável e emitido 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.

Solicitação de crédito e procedimentos de pagamento

Para receber o Crédito de serviço, é necessário que você envie 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:

1. as palavras “Solicitação de crédito de SLA” na linha de assunto;
2. as datas, as horas e a região da AWS afetada de cada incidente de Indisponibilidade que você esteja informando;
3. os IDs dos recursos do Serviço incluído afetado; e
4. seus logs de solicitação que documentam os erros e corroboram a interrupção alegada (todas as informações confidenciais ou sigilosas nesses logs devem ser removidas ou substituídas por asteriscos).

Se a Porcentagem de tempo de atividade mensal da solicitação for confirmada por nós e for inferior ao Compromisso de serviço, emitiremos o Crédito de serviço para você dentro do ciclo de faturamento seguinte ao mês em que a sua solicitação tiver sido confirmada por nós. O não envio da solicitação e de outras informações conforme exigido acima desqualificará você de receber o Crédito de serviço. Salvo disposição em contrário no Contrato, este SLA estabelece os seus únicos e exclusivos recursos, e as únicas e exclusivas obrigações da AWS, em caso de indisponibilidade, falta de desempenho ou outra falha de nossa parte no fornecimento dos Serviços incluídos.

Instâncias do EC2 únicas

A AWS fará todo o possível comercialmente para assegurar que cada instância individual do Amazon EC2 (“Instância do EC2 única”) tenha uma Porcentagem de tempo de atividade por hora de, no mínimo, 90% do tempo em que a Instância do EC2 única seja implantada durante cada hora (“Compromisso por hora”). Em caso de descumprimento do Compromisso por hora da Instância do EC2 única, você não será cobrado pela hora de uso da Instância do EC2 única.

Exclusões de SLA do Amazon Compute

O Compromisso de serviço e o Compromisso por hora não se aplicam a indisponibilidade, suspensão ou rescisão do Serviço incluído, ou a outros problemas de desempenho do Serviço incluído: (i) causados por fatores fora do nosso controle possível, inclusive eventos de força maior, acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do Serviço incluído

aplicável; (ii) resultantes de ação ou omissão sua ou de terceiros, inclusive não reconhecimento de volume de recuperação; (iii) resultantes dos seus equipamentos, software ou outra tecnologia e/ou de equipamentos, software ou outra tecnologia de terceiros (que não seja equipamento de terceiros sob nosso controle direto); ou (iv) decorrentes da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o Serviço incluído de acordo com o Contrato (em conjunto, “Exclusões de SLA do Amazon Compute”). Se a disponibilidade for afetada por fatores diferentes dos usados no nosso cálculo da Porcentagem de tempo de atividade mensal, poderemos emitir um Crédito de serviço considerando esses fatores, a nosso critério.

Definições

- “Zona de disponibilidade” e “AZ” [Availability Zone (Zona de disponibilidade)] referem-se ao local isolado dentro da região da AWS identificada por um identificador de letra conforme o código de região da AWS (por exemplo: us-west-1a).

- A “Porcentagem de tempo de atividade por hora” é calculada subtraindo-se de 100% a porcentagem de minutos implantados durante a(s) hora(s) em que a Instância do EC2 única estava em estado de Indisponibilidade. As medições de Porcentagem de tempo de atividade por hora excluem Indisponibilidade resultante direta ou indiretamente de Exclusão de SLA do Amazon Compute

- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” é calculada subtraindo-se de 100% a porcentagem de minutos durante o mês em que qualquer um dos Serviços incluídos, conforme o caso, esteve no estado de Indisponibilidade. As medições de Porcentagem de tempo de atividade mensal excluem Indisponibilidade resultante direta ou indiretamente de qualquer Exclusão de SLA do Amazon Compute.

- “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.

- “Indisponível” e “Indisponibilidade” referem-se a:

- o Com relação a instâncias do EC2 únicas, quando a sua Instância do EC2 única não tem conectividade externa.

- o Com relação ao Amazon EC2 (que não sejam Instâncias do EC2 únicas), Amazon ECS ou Amazon Fargate, quando todas as suas instâncias ou tarefas em execução, conforme o caso, implantadas em duas ou mais AZs na mesma região da AWS (ou, se houver somente uma AZ na região da AWS, essa AZ e outra AZ em outra região da AWS) simultaneamente não têm conectividade externa.

- o Com relação ao Amazon EBS, quando todos os seus volumes anexados implantados em duas ou mais AZs na mesma região da AWS (ou, se houver somente uma AZ na região da AWS, essa AZ e outra AZ em outra região da AWS) executam zero leitura e gravação IO, com IO pendente na fila.