

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 Aurora

Última atualização: 19 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, "SLA") do Amazon Aurora é uma política que rege o uso do Amazon Aurora e se aplica separadamente a cada conta que usar o Amazon Aurora. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do [Contrato de Cliente da 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 do conflito. Os termos em letras maiúsculas aqui empregados, mas não definidos, terão os significados conforme estabelecidos no Contrato.

SLAs

A AWS estabelece dois compromissos de SLA para o Amazon Aurora: (1) um SLA Multi-AZ que rege cada cluster do Amazon Aurora implantado em duas ou mais AZs; e, (2) um SLA de AZ única que rege cada cluster do Amazon Aurora implantado em uma AZ.

SLA Multi-AZ

Quando um cluster do Amazon Aurora é implantado em duas ou mais AZs ("Cluster Multi-AZ"), a AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar cada cluster Multi-AZ com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal, conforme demonstrado na tabela abaixo, durante qualquer ciclo de faturamento mensal ("SLA Multi-AZ").

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

SLA de AZ única

Quando uma implantação de cluster do Amazon Aurora é implantada em uma AZ ("Cluster de AZ única"), a AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar cada Cluster de AZ única com uma Porcentagem de tempo de atividade de AZ única, conforme demonstrado na tabela abaixo, durante qualquer ciclo de faturamento mensal ("SLA de AZ única").

Porcentagem de tempo de atividade de AZ única	Porcentagem de crédito de serviço
Inferior a 99,9%, mas igual ou superior a 99,0%	10%

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.

Inferior a 99,0%, mas igual ou superior a 95,0%	25%
---	-----

Inferior a 95,0%	100%
------------------	------

Créditos de serviço

Os créditos de serviço são calculados como uma porcentagem das cobranças pagas por você pelo Amazon Aurora no ciclo de faturamento mensal em que o SLA em questão não foi cumprido.

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do Amazon Aurora devidos por 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. Salvo disposição em contrário no Contrato, o seu único e exclusivo recurso no caso de Indisponibilidade, falta de desempenho ou outra falha de nossa parte no fornecimento do Amazon Aurora é o recebimento de um Crédito de serviço (caso tenha direito) de acordo com os termos deste SLA.

Solicitação de crédito e procedimentos de pagamento

Para receber o Crédito de serviço, você precisa [enviar uma solicitação abrindo um caso no AWS Support Center](#). Você não pode combinar ou acumular declarações no âmbito do SLA Multi-AZ e do SLA AZ única para uma implantação específica de cluster do Amazon Aurora. A solicitação de crédito precisa ser recebida por nós até o final do segundo ciclo de faturamento após o qual o incidente ocorreu, devendo incluir as informações especificadas abaixo:

As solicitações de SLA Multi-AZ e AZ única precisam incluir:

- i. as palavras “Solicitação de crédito do SLA do Amazon Aurora” na linha de assunto;
- ii. as datas e os horários de cada incidente de Indisponibilidade que você estiver informando;
- iii. as IDs do cluster do banco de dados e a(s) região(ões) da AWS dos clusters Multi-AZ ou AZ única afetados; e,
- iv. os registros de solicitação que documentam os erros e corroboram a interrupção alegada (todas as informações confidenciais ou sigilosas nesses registros devem ser removidas ou substituídas por asteriscos).

Se uma solicitação nos termos do SLA em questão for confirmada por nós, emitiremos o Crédito de serviço para você no ciclo de faturamento seguinte ao mês em que sua solicitação foi apresentada. O não envio da solicitação e de outras informações conforme exigido acima desqualificará você de receber o Crédito de serviço.

Exclusões de SLA do Amazon Aurora

O Compromisso de serviço não se aplica a qualquer Indisponibilidade, suspensão ou rescisão do Amazon Aurora, ou qualquer outro problema de desempenho do Amazon Aurora, direta ou indiretamente: (i) causado por fatores fora do nosso controle sensato, inclusive qualquer evento de força maior, acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do Amazon Aurora; (ii) decorrente de qualquer ação voluntária ou omissão da sua; (iii) decorrente de instâncias pertencentes à classe da instância Micro DB ou outras classes de instância que têm limitações de recursos de CPU e memória semelhantes; (iv) ocasionado porque você não seguiu as

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.

diretrizes operacionais básicas descritas no [Guia do usuário do Amazon Aurora](#) (p. ex., sobrecarregar uma instância de banco de dados a ponto de ficar inoperante, criar um número excessivamente grande de tabelas que aumentam significativamente o tempo de recuperação etc.); (v) causado por software de mecanismo de banco de dados subjacente que leva a travamentos repetidos do banco de dados ou a uma instância de banco de dados inoperante; (vi) ocasionado após um longo tempo de recuperação devido à capacidade insuficiente de E/S para sua carga de trabalho do banco de dados; (vii) decorrente do seu equipamento, software ou outra tecnologia; ou, (viii) decorrente da nossa suspensão e rescisão do seu direito de usar o Amazon Aurora de acordo com o Contrato (coletivamente, “Exclusões de SLA do Amazon Aurora”).

Se a disponibilidade for afetada por fatores diferentes dos usados no nosso cálculo da Porcentagem de tempo de atividade mensal ou da Porcentagem de tempo de atividade da AZ única, conforme aplicável, 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 letras conforme o código de região da AWS (p. ex.: us-west-1a).
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” para um determinado Cluster Multi-AZ é calculada subtraindo de 100% a porcentagem de intervalos de 1 minuto durante o ciclo de faturamento mensal no qual o Cluster Multi-AZ estava Indisponível. Se você estiver executando esse Cluster Multi-AZ apenas durante parte do mês, presume-se que o seu Cluster Multi-AZ esteja 100% disponível durante a parte do mês em que não estava em execução.
- A “Porcentagem de tempo de atividade da AZ única” para um determinado Cluster de AZ única é calculada subtraindo de 100% a porcentagem de intervalos de 1 minuto durante o ciclo de faturamento mensal em que o Cluster de AZ única estava Indisponível. Se você executou esse Cluster de AZ única somente durante parte do mês, presume-se que o seu Cluster de AZ única esteja 100% disponível durante a parte do mês em que não estava em execução.
- “Cluster Multi-AZ” refere-se a um cluster do Amazon Aurora (para a edição compatível com MySQL ou a edição compatível com PostgreSQL do Amazon Aurora) que inclua instâncias em pelo menos duas zonas de disponibilidade.
- “Cluster AZ única” refere-se a um cluster do Amazon Aurora (para a edição compatível com MySQL ou a edição compatível com PostgreSQL do Amazon Aurora) que limite todas as instâncias no cluster do Amazon Aurora a uma Zona de disponibilidade comum.
- “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.
- “Indisponível” e “Indisponibilidade” significam que todas as solicitações de conexão ao Cluster Multi-AZ ou Cluster AZ única em execução, conforme aplicável, falharam durante um intervalo de 1 minuto.