

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 DocumentDB (com compatibilidade com o MongoDB)

Última atualização: 23 de maio de 2022

Este Contrato de Nível de Serviço (Service Level Agreement, "SLA") é uma política que rege o uso do Amazon DocumentDB (com compatibilidade com o MongoDB) ("Amazon DocumentDB") e se aplica separadamente a cada conta que usa o Amazon DocumentDB. 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.

## Compromisso de serviço

A AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar os Clusters do Amazon DocumentDB com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal de, no mínimo, 99,9%, durante o ciclo de faturamento mensal ("Compromisso de serviço"). Se o Amazon DocumentDB não cumprir o Compromisso de serviço, você terá direito de receber um Crédito de serviço, conforme descrito abaixo.

## Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem das cobranças pagas por você pelos Clusters do Amazon DocumentDB que não tenha atendido ao Compromisso de serviço em um ciclo de faturamento, de acordo com o cronograma abaixo.

Porcentagem de tempo de atividade mensal	Porcentagem de crédito de serviço
Inferior a 99,9%, mas igual ou superior a 99,0%	10%
Inferior a 99%, mas igual ou superior a 95%	25%
Inferior a 95%	100%

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do Amazon DocumentDB 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

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.

nossa parte no fornecimento do Amazon RDS é o recebimento de um Crédito de serviço (caso você 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](#). 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:

- i. as palavras “Solicitação de crédito de SLA” na linha de assunto;
- ii. as datas e os horários de cada incidente de Indisponibilidade que você estiver informando;
- iii. os IDs do Cluster do Amazon DocumentDB e as regiões do AWS dos Clusters do Amazon DocumentDB 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 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 solicitação ocorreu. 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 DocumentDB

O Compromisso de serviço não se aplica à indisponibilidade, suspensão ou cancelamento do Amazon DocumentDB, nem a nenhum problema de desempenho do Amazon DocumentDB: (i) causado por fatores fora do nosso controle cabível, incluindo motivo de força maior, falta de acesso à Internet ou problemas relacionados além dos limites do Amazon DocumentDB; (ii) decorrente de quaisquer ações ou omissões voluntárias suas; (iii) que resultem de você não seguir as diretrizes operacionais básicas descritas no [Guia do Desenvolvedor do Amazon DocumentDB](#); (iv) que resultem em longo tempo de recuperação devido à capacidade insuficiente de IO para a sua carga de trabalho de banco de dados; (v) que resulte de equipamento ou software seu, ou de outra tecnologia sua; ou (vi) decorrente de nossa suspensão ou nosso cancelamento de seu direito de usar o Amazon DocumentDB de acordo com o Contrato (coletivamente, "Exclusões de SLA do Amazon DocumentDB").

Se a disponibilidade for afetada por fatores diferentes dos explicitamente usados no nosso cálculo da Porcentagem de tempo de atividade mensal, poderemos emitir um Crédito de serviço considerando esses fatores, a nosso critério.

## Definições

- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” para um determinado Cluster do DocumentDB é calculada subtraindo-se de 100% a porcentagem de intervalos de 1 minuto durante o ciclo de faturamento mensal no qual o Cluster do Amazon DocumentDB estava Indisponível. Se você executou esse Cluster do Amazon DocumentDB somente durante parte do mês, presume-se que o seu Cluster do Amazon DocumentDB esteja 100% disponível durante a parte do mês em que não estava em execução. As medições de Porcentagem de tempo de atividade mensal excluem o tempo de inatividade resultante, direta ou indiretamente, de quaisquer Exclusões do SLA do Amazon DocumentDB.

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.

- "Indisponível" e "Indisponibilidade" significam que todas as solicitações de conexão a todas as instâncias no Cluster do Amazon DocumentDB falharam durante um intervalo de 1 minuto.
- "Crédito de serviço" é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.
- Um "Cluster do Amazon DocumentDB" consiste em um volume de armazenamento e duas ou mais instâncias do Amazon DocumentDB em duas ou mais zonas de disponibilidade do AWS na mesma região do AWS.