

Contrato de Nível de Serviços de Computação da Amazon

Última atualização: 12 de fevereiro de 2018

O presente Contrato de Nível de Serviços de Computação da Amazon (o "SLA") consiste em uma política que rege o uso dos Produtos Incluídos e dos Serviços (listados abaixo) por você ou pela entidade que você representa de acordo com os termos do Contrato do Cliente AWS (o "Contrato do Cliente AWS"), celebrado entre a Amazon Web Services, Inc. (a "AWS", "nós" e correlatos de "nós") e você. O presente SLA aplica-se separadamente a cada conta que utilizar os Produtos Incluídos e os Serviços. Salvo disposição em contrário neste instrumento, o presente SLA está sujeito aos termos do Contrato da AWS, e as expressões grafadas com letras iniciais maiúsculas assumem os significados a elas atribuídos no Contrato do Cliente AWS. Reservamo-nos o direito de mudar os termos do presente SLA de acordo com o Contrato do Cliente AWS.

Produtos Incluídos e Serviços

- Amazon Elastic Compute Cloud (Amazon EC2)
- Amazon Elastic Block Store (Amazon EBS)
- Amazon Elastic Container Service (Amazon ECS)
- AWS Fargate for Amazon ECS (AWS Fargate)

Compromisso de Serviço

A AWS empreenderá esforços comercialmente razoáveis para disponibilizar os Produtos Incluídos e os Serviços com base em uma Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal (definida adiante) no nível mínimo de 99,99%, para cada uma das plataformas, durante qualquer ciclo de cobrança mensal (o "Compromisso de Serviço"). Na hipótese de qualquer um dos Produtos Incluídos e dos Serviços não cumprirem o Compromisso de Serviço, você terá o direito de receber um Crédito de Serviço, conforme descrito abaixo:

Definições

- "Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal" é calculada subtraindo-se de 100% a porcentagem de minutos em que qualquer um dos Produtos Incluídos e dos Serviços, conforme aplicável, estiveram, durante um mesmo mês, no estado de "Região Indisponível". As medições da Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal excluem períodos de inatividade direta ou indiretamente decorrentes de qualquer Serviços de Computação SLA Exclusão da Amazon (definida adiante).

- “Zona de disponibilidade” e “AZ” significa uma localização isolada dentro de uma região identificada por um identificador de carta seguindo o código da região (por exemplo, us-west-1a).
- “Região Indisponível” e “Indisponibilidade na Região” indicam:
- Para Regiões com apenas um AZ, quando esse AZ e um AZ em qualquer outra Região, no qual você está executando uma instância ou tarefa (um ou mais contêineres), conforme aplicável, encontram-se concorrentemente “Indisponíveis” para você.
- Para todas as outras Regiões, quando mais de um AZ dentro da mesma região, em que você estiver executando uma instância ou tarefa (um ou mais contêineres), conforme aplicável, encontram-se “Indisponíveis” para você.
- “Indisponível” e “Indisponibilidade” significam:
 - Para o Amazon EC2, Amazon ECS ou AWS Fargate, quando todas as suas instâncias operacionais ou tarefas em execução, conforme aplicável não têm conectividade externa.
 - Para o Amazon EBS, quando todos os volumes anexados estão com nível de desempenho de E/S zero, com E/S pendentes na fila.
- “Crédito de Serviço” significa um crédito em dólares, calculado na forma estabelecida adiante neste instrumento, crédito este que a AWS poderá creditar, como devolução, a uma conta qualificada.

Compromissos de Serviço e Créditos de Serviço

Os Créditos de Serviço são calculados como uma porcentagem dos valores totais pagos pelo usuário (excluindo os pagamentos efetuados uma única vez tais como adiantamentos em razão de Instâncias Reservadas) por qualquer um dos Produtos Incluídos e pelos Serviços (aquele que estava Indisponível, ou todos, caso todos estivessem Indisponíveis) na Região afetada durante o ciclo de cobrança mensal no qual a Indisponibilidade na Região tenha ocorrido de acordo com a tabela abaixo:

Porcentagem de Funcionamento Mensal	Porcentagem de Crédito de Serviço
Inferior a 99,99%, mas igual ou superior a 99,0%	10%
Inferior a 99%	30%

Aplicaremos quaisquer Créditos de Serviço somente contra pagamentos futuros pelos Serviços Incluídos e Serviços que se façam devidos por você. A nosso critério, a AWS poderá atribuir Créditos de Serviço ao cartão de crédito que o cliente usou para pagar os serviços do ciclo de cobrança durante o qual ocorreu a Indisponibilidade. Os Créditos de Serviço não darão ao cliente direito a reembolso ou a qualquer outro pagamento por parte da AWS. A AWS aplicará e emitirá o Crédito de Serviço somente se a quantia relativa ao crédito no ciclo de cobrança

mensal aplicável for superior a US\$1,00 (um dólar). Os Créditos de Serviço não podem ser transferidos ou atribuídos a nenhuma outra conta. Salvo disposição em contrário no Contrato do Cliente AWS, a única e exclusiva reparação de um evento de indisponibilidade, inexecução ou de outra falha da AWS em fornecer os Produtos Incluídos e os Serviços consiste no recebimento de um Crédito de Serviço (se elegível) de acordo com os termos do presente SLA

Solicitação de Crédito e Procedimentos de Pagamento

Para receber um Crédito de Serviço, o cliente deve apresentar uma solicitação através da [abertura de um chamado no Centro de Suporte AWS](#). Para ser considerada válida, a solicitação de crédito deverá ser recebida pela AWS até o final do segundo ciclo de cobrança após a ocorrência do incidente e deverá incluir:

1. as palavras “Solicitação de Crédito SLA” no campo reservado ao assunto da mensagem;
2. as datas e horários de cada Indisponibilidade que o cliente afirma ter ocorrido;
3. os IDs das instâncias afetadas, os IDs dos volumes ou ARNs de tarefas ; e
4. os logs de registro do cliente, os quais documentam os erros e corroboram a alegada interrupção de operacionalidade (quaisquer dados confidenciais ou sigilosos contidos nesses logs devem ser retirados ou substituídos por asteriscos).

Se a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal da referida solicitação for confirmada pela AWS e ficar abaixo do Compromisso de Serviço, providenciaremos o Crédito de Serviço em favor do cliente no prazo de um ciclo de cobrança subsequente ao mês em que a sua solicitação for confirmada pela AWS. A omissão em providenciar a solicitação e fornecer as demais informações exigidas acima desqualificará o cliente quanto ao recebimento do Crédito de Serviço.

Exclusões Relativas ao SLA de Computação da Amazon

O Compromisso de Serviço não se aplica às circunstâncias de indisponibilidade, interrupção ou cancelamento dos Produtos Incluídos e os Serviços, ou a quaisquer outras questões relacionadas ao desempenho que afetem os Produtos Incluídos e os Serviços que (i) resultem de uma interrupção como a descrita na Cláusula 6.1 do Contrato do Cliente AWS; (ii) forem causadas por fatores que estejam alheios ao controle razoável da AWS, inclusive casos de força maior ou de acesso à Internet e problemas correlatos que ocorram além do ponto de demarcação dos Produtos Incluídos e dos Serviços; (iii) resultem de quaisquer atos ou omissões do cliente ou de terceiros, incluindo falhas no reconhecimento de um volume recuperado; (iv) resultem do equipamento, software ou outras tecnologias que o cliente usar e/ou do equipamento, software ou outras tecnologias de terceiros (exceção feita ao equipamento de terceiros sob o controle direto da AWS); (v) resultem de falhas de instâncias ou volumes individuais não atribuíveis à Indisponibilidade na Região; (vi) resultem de qualquer manutenção conforme disposto no Contrato do Cliente AWS; ou (vii) decorram da interrupção ou cancelamento pela AWS do direito conferido ao cliente de usar os Produtos Incluídos e os

Serviços de acordo com o Contrato do Cliente AWS (em conjunto, as “Exclusões de Computação da Amazon SLA”). Se a disponibilidade for impactada por outros fatores diferentes daqueles utilizados no cálculo da nossa Porcentagem de Funcionamento Mensal, então a AWS, a seu critério, poderá emitir um Crédito de Serviço levando em consideração tais fatores.