

# Contrato de nível de serviço do Amazon RDS

A tradução abaixo é apenas para fins informativos. Em caso de discrepância, inconsistência ou conflito entre esta tradução e a versão em inglês (mais especificamente em razão de atrasos na tradução), a versão em inglês prevalecerá.

**Última atualização: 21 de março de 2019**

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do Amazon RDS é uma política que rege o uso do Serviço de banco de dados relacional da Amazon (Amazon Relational Database Service, “Amazon RDS”) e se aplica separadamente a cada conta que utilizar o Amazon RDS. 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.

## **Compromisso de serviço**

A AWS envidará esforços comercialmente razoáveis para disponibilizar instâncias Multi-AZ com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal de, no mínimo, 99,95%, durante qualquer ciclo de faturamento mensal (“Compromisso de serviço”). Caso o Amazon RDS não atenda ao compromisso de Porcentagem de tempo de atividade mensal, você estará qualificado para receber um Crédito de serviço, conforme descrito abaixo.

## **Créditos de serviço**

Os créditos de serviço são calculados como uma porcentagem dos encargos pagos por você pelas instâncias Multi-AZ que não atenderam ao compromisso de Porcentagem de tempo de atividade mensal nos ciclos de faturamento, de acordo com a programação abaixo.

| Porcentagem de tempo de atividade mensal       | Porcentagem de crédito de serviço |
|--|-----------------------------------|
| Inferior a 99,95%, mas igual ou superior a 99% | 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 RDS devidos 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. 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 RDS 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 um Crédito de serviço, você precisará enviar uma reivindicação, abrindo uma solicitação de um caso no Suporte técnico da AWS. Para se qualificar, a solicitação de crédito precisa ser recebida por nós até o final do segundo ciclo de faturamento após o qual o incidente ocorreu e precisa 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. as IDs da instância do banco de dados e as regiões AWS das instâncias Multi-AZ afetadas; 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 do SLA do Amazon RDS**

O Compromisso de serviço não se aplica a qualquer indisponibilidade, suspensão ou rescisão do Amazon RDS, ou qualquer outro problema de desempenho do Amazon RDS: (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 RDS; (ii) decorrente de qualquer ação voluntária ou omissão da sua parte ou de terceiros; (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) que ocorra porque você não seguiu as diretrizes operacionais básicas descritas no Guia do usuário do Amazon RDS (p. ex., sobrecarregar uma instância de banco de dados a ponto de ficar inoperante, criando 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) que resulte 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 e/ou equipamento, software ou outra tecnologia de terceiros (que não sejam equipamentos de terceiros sob nosso controle direto); (viii) decorrente de qualquer manutenção prevista de acordo com o Contrato da AWS; ou (ix) decorrente da nossa suspensão e rescisão do seu direito de usar o Amazon RDS de acordo com o Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do Amazon RDS”).

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 uma determinada instância Multi-AZ é calculada subtraindo de 100% a porcentagem de intervalos de 1 minuto durante o ciclo de faturamento mensal em que a instância Multi-AZ estava “Indisponível”. Se você executou essa

instância Multi-AZ somente durante parte do mês, presume-se que sua instância Multi-AZ 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 qualquer Exclusão do SLA do Amazon RDS.

- “Instância Multi-AZ” refere-se à instância de banco de dados do Amazon RDS para MySQL, MariaDB, Oracle, PostgreSQL ou SQL Server com o parâmetro Multi-AZ definido como verdadeiro.
- “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.
- “Indisponível” quer dizer que todas as solicitações de conexão para a instância Multi-AZ em execução falham durante um intervalo de 1 minuto.

Versões anteriores