

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 DevOps Guru

Última atualização: 5 de maio de 2022

Este Contrato de Nível de Serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do Amazon DevOps Guru é uma política que rege o uso do Amazon DevOps Guru (“Amazon DevOps Guru”) e se aplica separadamente a cada conta que usar o Amazon DevOps Guru. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do Contrato de Cliente 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 possível para disponibilizar o Amazon DevOps Guru com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal para cada região da AWS, durante qualquer ciclo de faturamento mensal, de pelo menos 99,9% (“Compromisso de serviço”). Se o Amazon DevOps Guru não cumprir o Compromisso de serviço, você terá direito a receber um Crédito de serviço, conforme descrito abaixo.

Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem do total de cobranças pagas por você pelo Amazon DevOps Guru na região da AWS afetada para o ciclo de faturamento mensal em que o Compromisso de serviço não foi cumprido, de acordo com o cronograma abaixo:

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

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do Amazon DevOps Guru devidos por você. A nosso critério, poderemos emitir os Créditos 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. Os Créditos de serviço serão aplicáveis e emitidos 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 da nossa parte no fornecimento do Amazon DevOps Guru é o recebimento de Créditos de serviço (caso tenha direito) de acordo com os termos deste SLA.

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.

Solicitação de crédito e procedimentos de pagamento

Para receber os Créditos 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:

1. as palavras “Solicitação de crédito de SLA” na linha de assunto;
2. o ciclo de faturamento e a(s) região(ões) da AWS com relação à(s) qual(is) você solicita Créditos de serviço, juntamente com a Porcentagem de tempo de atividade mensal para a referida região da AWS pra o ciclo de faturamento aplicável e as datas e os horários específicos, bem como as Disponibilidades para cada intervalo de 5 minutos com menos de 100% de disponibilidade na referida região da AWS durante a vigência do ciclo de faturamento; e
3. seus Registros de solicitação que documentam os erros da sua alegada interrupção (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 do crédito for confirmada por nós e for inferior ao Compromisso de serviço, emitiremos o Crédito de serviço para você dentro do ciclo de faturamento após o mês em que a solicitação ocorreu. O não envio da solicitação de crédito e outras informações conforme exigido acima desqualificará você de receber os Créditos de serviço.

Exclusões do SLA do Amazon DevOps Guru

O Compromisso de serviço não se aplica a indisponibilidade, suspensão ou cancelamento do Amazon DevOps Guru nem a problema de desempenho do Amazon DevOps Guru: (i) causado por fatores fora do nosso controle razoável, incluindo motivo de força maior, falta de acesso à internet ou problemas relacionados além dos limites do Amazon DevOps Guru; (ii) decorrente de quaisquer ações ou omissões voluntárias suas (p. ex., dimensionamento da capacidade provisionada, configuração incorreta de grupos de segurança, configurações de VPC ou configurações de credencial, etc.); (iii) decorrentes do seu descumprimento das práticas recomendadas descritas nos guias descritos na Documentação do DevOps Guru disponível site da AWS; (iv) decorrente do seu equipamento, software ou outra tecnologia; (iv) ou (v) causado pela nossa suspensão ou cancelamento do seu direito de usar o Amazon DevOps Guru de acordo com nosso Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do Amazon DevOps Guru”). 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 “Disponibilidade” é calculada para cada intervalo de 5 minutos, de acordo com a porcentagem de Solicitações processadas pelo Amazon DevOps Guru sem falhas com Erros, e relaciona-se somente aos indicadores fornecidos do Amazon DevOps Guru. Se você não fez nenhuma Solicitação em um determinado intervalo de 5 minutos, considera-se que esse intervalo teve 100% de disponibilidade.
- “Erro” é qualquer solicitação que retorne um código de erro 5XX (p. ex. 500 ou 503).

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.

- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” para uma determinada região da AWS é calculada conforme a média da Disponibilidade em todos os intervalos de 5 minutos no ciclo de faturamento mensal. 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 DevOps Guru.
- “Solicitação” refere-se a uma chamada para uma API do Amazon DevOps Guru indicada na Documentação do Amazon DevOps Guru.
- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.