

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 AWS Amplify Console

Última atualização: 5 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do AWS Amplify Console é uma política que rege o uso do AWS Amplify Console (“Amplify Console”) e se aplica separadamente a cada conta que usar o Amplify Console. 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, porém não definidos, terão os significados conforme estabelecidos no Contrato.

Compromisso de serviço

A AWS fará o possível para disponibilizar o Amplify Console com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal para cada região da AWS, durante qualquer ciclo de faturamento mensal, com pelo menos 99,95% (“Compromisso de serviço”). Se o Amplify Console 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 encargos pagos por você pelo Amplify Console na região da AWS em questão referente ao ciclo de faturamento mensal no qual a Porcentagem de tempo de atividade mensal ficou dentro das faixas estabelecidas na tabela abaixo:

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

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do Amplify Console 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 o erro 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 estadunidense). 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 para qualquer indisponibilidade, falta de desempenho ou falha da nossa parte no fornecimento do Amplify Console é o recebimento de um Crédito 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:

- (i) as palavras “Solicitação de crédito de SLA” na linha de assunto;
- (ii) a data, a hora e a região da AWS de cada incidente de Taxas de Erro diferentes de zero que você esteja reivindicando; e
- (iii) 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 aplicável ao mês 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 sua solicitação tiver sido confirmada por nós. O não envio da solicitação e de outras informações conforme exigido acima desqualificará você de receber o Crédito de serviço.

Exclusões do SLA do AWS Amplify Console

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão do Amplify Console, ou a qualquer outro problema de desempenho do Amplify Console: (i) causado por fatores fora do nosso controle razoável, inclusive qualquer evento de força maior, acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do Amplify Console; (ii) que resulte de qualquer ação ou omissão de sua parte; (iii) que resulte do seu equipamento ou software, ou de outra tecnologia sua (iv) que resulte do uso de um servidor de origem diferente do Amazon S3; (v) ; que resulte do descumprimento das diretrizes ou da inobservância das limitações descritas na Documentação do Amplify Console no Site da AWS; (vi) decorrentes da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o Amplify Console de acordo com o Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do Amplify Console”). Se a disponibilidade for afetada por fatores diferentes dos usados pelo nosso cálculo da Taxa de erro, poderemos emitir um Crédito de serviço considerando esses fatores, a nosso critério.

Definições

- “Índice de erro” refere-se: (i) ao número total de erros internos do servidor retornados pelo Amplify Console dividido pelo (ii) número total de solicitações durante esse período de cinco minutos. Calcularemos o Índice de erro para cada conta do Amplify Console como uma porcentagem para cada intervalo de cinco minutos no ciclo de cobrança mensal. O cálculo do número de erros internos do servidor não incluirá erros decorrentes, de maneira direta ou indireta, de qualquer uma das exclusões do SLA referentes ao AWS Amplify Console.
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” é calculada subtraindo de 100% a média das Taxas de Erro de cada período de cinco minutos no ciclo de faturamento mensal.
- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada do Amplify Console.

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.