

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 Application Recovery Controller

Última atualização: 15 de agosto de 2024

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do Amazon Application Recovery Controller é a política que rege o uso do Application Recovery Controller e é aplicável separadamente a cada conta que use o Amazon Application Recovery Controller. 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 esvidará esforços comercialmente razoáveis para disponibilizar o Amazon Application Recovery Controller Cluster com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal de 100% durante qualquer ciclo de faturamento mensal (o “Compromisso de serviço”). Caso um Amazon Application Recovery Controller Cluster não cumpra 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 Application Recovery Controller Cluster em questão, 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 100%, mas superior ou igual a 99,99%	10%
Inferior a 99,99%, mas superior ou igual a 99,95%	30%
Inferior a 99,95%	100%

Aplicaremos quaisquer Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do Amazon Application Recovery Controller 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 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 Amazon Application Recovery Controller 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 o Crédito de serviço, é necessário que você envie 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, os horários e o Amazon Application Recovery Controller Cluster afetado para cada incidente de Indisponibilidade que você reclame; e
- iii. seus 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 de tal 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 Application Recovery Controller

O Compromisso de serviço não é aplicável a uma indisponibilidade, suspensão ou encerramento do Amazon Application Recovery Controller ou quaisquer outros problemas de desempenho do Amazon Application Recovery Controller: (i) causados por fatores fora de nosso controle razoável, inclusive eventos de força maior ou de acesso à internet ou problemas relacionados além dos limites do Amazon Application Recovery Controller; (ii) que resultem de quaisquer ações ou omissões de sua parte ou de qualquer terceiro; (iii) que resultem do seu descumprimento das diretrizes e melhores práticas descritas na [Documentação do Amazon Application Recovery Controller](#) no Site da AWS; (iv) que resultem do seu equipamento, software ou outra tecnologia e/ou equipamento, software ou outra tecnologia (que não sejam equipamentos de terceiros sob nosso controle direto); (v) provenientes da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o Amazon Application Recovery Controller de acordo com o Contrato; ou (vi) com relação a atualizações do Controle de roteamento, que ocorram durante um período durante o qual você não tentou continuamente realizar chamadas de API com todos os endpoints no seu Cluster (por exemplo, https://host*.ap-northeast-1.cluster.route53-recovery-

cluster.amazonaws.com/v1, https://host*.ap-southeast-2.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1, https://host*.eu-west-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1, https://host*.us-west-2.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1, e https://host*.us-east-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1) (coletivamente, as “Exclusões do SLA do Amazon Application Recovery Controller”). Se a disponibilidade for afetada por fatores diferentes dos usados no nosso cálculo da Porcentagem de tempo de atividade mensal, poderemos emitir um Crédito de serviço considerando esses fatores, a nosso critério.

Definições

- “Zona de disponibilidade” e “AZ” [*Availability Zone* (Zona de disponibilidade)] referem-se ao local isolado dentro da região da AWS identificada por um identificador de letras conforme o código de região da AWS (p. ex.: us-west-1a).
- Um “Cluster” é um conjunto de endpoints regionais redundantes contra os quais você pode executar chamadas de API para atualizar ou receber obter o status de um ou mais Controles de roteamento.
- Um “Controle de roteamento” é uma opção que lhe permite controlar se o tráfego do aplicativo é roteado por uma região AWS específica ou por zona de disponibilidade.
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” é calculada subtraindo-se de 100% a porcentagem de minutos durante o mês em que o Amazon Application Recovery Controller esteve no estado de Indisponibilidade. As medições de Porcentagem de tempo de atividade mensal excluem Indisponibilidade resultante direta ou indiretamente de qualquer Exclusão do SLA do Amazon Application Recovery Controller.
- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.
- “Indisponível” e “Indisponibilidade” significam que todas as chamadas de API válidas feitas continuamente a todos os endpoints em um Cluster durante um minuto inteiro não conseguiram resultar em um código de sucesso 2xx. Caso não sejam feitas tentativas de chamadas de API continuamente contra todos os endpoints em um Cluster durante um minuto, ou caso nenhuma chamada de API seja feita contra um endpoint de Cluster durante o minuto, será considerado que o Cluster estava disponível durante aquele minuto.