

*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 Cloud Map

**Última atualização: 30 de setembro de 2022**

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do AWS Cloud Map é uma política que rege o uso do AWS Cloud Map (“Cloud Map”) e se aplica separadamente a cada conta que usar o Cloud Map. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do [Contrato de Cliente AWS](#) ou de outro contrato firmado 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, porém não definidos, terão os significados conforme estabelecidos no Contrato.

## Compromisso de serviço

A AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar o Cloud Map com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal para cada região da AWS, durante qualquer ciclo de faturamento mensal, com pelo menos 99,99% de Porcentagem de tempo de atividade (“Compromisso de serviço”). Caso o Cloud Map 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 encargos pagos por você pelo Cloud Map para o ciclo de faturamento mensal no qual a Porcentagem de tempo de atividade mensal da região da AWS afetada ficou dentro das faixas estabelecidas na tabela abaixo:

| Porcentagem de tempo de atividade mensal         | Porcentagem de crédito de serviço |
|--|-----------------------------------|
| Inferior a 99,99%, 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 para futuros pagamentos do Cloud Map 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 ocorreu a indisponibilidade. 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 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 Cloud Map é o recebimento de Créditos de serviço (caso tenha direito) de acordo com os termos deste SLA.

## **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 precisa 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) o ciclo de faturamento e as regiões da AWS com relação às quais você solicita Créditos de serviço, juntamente com a Porcentagem de tempo de atividade mensal para a referida região da AWS para o ciclo de faturamento em questão 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 o ciclo de faturamento;
- (iii) 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 AWS Cloud Map**

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão do Cloud Map, ou a qualquer outro problema de desempenho do Cloud Map: (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 Cloud Map; (ii) que resulte de qualquer ação ou omissão voluntária de sua parte; (iii) que resulte da sua falha em seguir as práticas recomendadas descritas no Guia do Usuário do Cloud Map no Site da AWS; (iv) que resulte do seu equipamento, software ou outra tecnologia; ou (v) decorrente da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o Cloud Map de acordo com o Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do Cloud Map”).

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, conforme a porcentagem de Solicitações para o Cloud Map processadas pelo Cloud Map que não falharem com Erros. Se você não fez nenhuma Solicitação para o Cloud Map em um determinado intervalo de 5 minutos, considera-se que esse intervalo teve 100% de disponibilidade.
- Um “Erro” é qualquer Solicitação que resulte em um erro com código 500 ou 503.
- 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 qualquer Exclusão do SLA do Cloud Map.
- “Solicitação” significa uma solicitação de uso da API Discover Instances do Cloud Map, solicitada com relação a um Serviço ou nome de espaço registrado na sua conta da AWS.
- “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.