

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 CodeArtifact

Última atualização: 4 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do AWS CodeArtifact é uma política que rege o uso do AWS CodeArtifact e se aplica separadamente a cada conta que usar o Serviço AWS CodeArtifact. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do [Contrato de Cliente AWS](#) ou de outro contrato conosco que rege 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 comercialmente possível para disponibilizar cada Amazon ML Language Service incluído com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal para cada região da AWS, durante qualquer ciclo de faturamento mensal (“Compromisso de serviço”). Se o Serviço incluído 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 WorkMail em uma determinada região AWS para o ciclo de cobrança no qual o erro ocorreu de acordo com o cronograma abaixo. Para todas as solicitações não especificadas 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 99,0%	25%
Inferior a 95,0%	100%

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do Amazon OpenSearch Service 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 da AWS, o seu único

e exclusivo recurso no caso de Indisponibilidade, falta de desempenho ou outra falha de nossa parte no fornecimento do Amazon OpenSearch Service é o recebimento de um Crédito de serviço (caso você 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 [opening a case in the 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. as datas e horas de cada incidente de Taxas de erro diferentes de zero que você esteja reivindicando; e,
3. seus registros de solicitação que documentam os erros e corroboram a interrupção alegada (todas as informações confidenciais ou sensíveis 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 CodeArtifact

O Compromisso de Serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou término do Serviço AWS CodeArtifact ou outros problemas de desempenho do Serviço AWS CodeArtifact: (i) que resultem de uma suspensão descrita na seção 6.1 do Contrato da AWS; (ii) causados por fatores fora do nosso controle, inclusive eventos de força maior ou acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do Serviço AWS CodeArtifact em questão; (iii) que resultem de suas ações ou omissões; (iv) que resultem do seu equipamento, software ou outra tecnologia; (v) que resultem do seu descumprimento das melhores práticas descritas no Guia do usuário do CodeArtifact no Site AWS; ou (vi) decorrentes da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar um Serviço AWS CodeArtifact de acordo com o Contrato AWS (coletivamente, “Exclusões do SLA do AWS CodeArtifact”). 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

- “Taxa de erro” significa:
 - (i) o número total de erros internos do servidor retornados pelo Serviço AWS CodeArtifact em questão como status de erro “Exceção de serviço interno”, dividido pelo

- (ii) número total de solicitações para o tipo de solicitação aplicável durante esse período de cinco minutos. Calcularemos a Taxa de erro para cada conta do Serviço AWS CodeArtifact como uma porcentagem para cada período 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 IoT Events.
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” é calculada subtraindo de 100% a média dos Índices 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.