

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.

SLA do AWS Fargate e Amazon Elastic Container Service

Última atualização: 25 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) é a política que rege o uso do Amazon Elastic Container Service (“Amazon ECS”) e o AWS Fargate for Amazon ECS e o Amazon Elastic Kubernetes Service (“AWS Fargate” e, conjuntamente, “Serviços de contêineres incluídos”) e aplica-se separadamente a cada conta que usar os Serviços de contêineres incluídos. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do [Contrato de Cliente da 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, porém não definidos, terão os significados conforme estabelecidos no Contrato.

SLAs

A AWS estabelece dois compromissos para os Serviços de contêineres incluídos: (1) um SLA de Serviços de contêineres incluídos Multi-AZ que rege os Serviços de contêineres incluídos estabelecidos em múltiplas AZs; e (2) um SLA de Tarefa/Pod único que rege tarefas dos Serviços de contêineres incluídos e pods individualmente.

SLA dos Serviços de contêineres incluídos Multi-AZ

Para os Serviços de contêineres incluídos com todas as Tarefas e Pods estabelecidos simultaneamente em duas ou mais AZs na mesma região (ou pelo menos duas regiões se houver somente uma AZ em uma determinada região), a AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar os Serviços de contêineres incluídos com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal conforme demonstrado na tabela abaixo durante qualquer ciclo de faturamento mensal (“SLA dos Serviços de contêineres incluídos Multi-AZ”):

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

SLA de Tarefas/Pod

Para cada Tarefa e Pod individual dos Serviços de contêineres incluídos (“Tarefa/Pod único”), a AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar a Tarefa/Pod único

com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal conforme demonstrado na tabela abaixo durante qualquer ciclo de faturamento mensal (“SLA da Tarefa/Pod”):

| Porcentagem de tempo de atividade da Tarefa/Pod | Porcentagem de crédito de serviço |
|---|-----------------------------------|
| Inferior a 99,5%, mas igual ou superior a 99,0% | 10% |
| Inferior a 99,0%, mas igual ou superior a 95,0% | 25% |
| Inferior a 95,0% | 100% |

Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem do faturamento mensal dos Serviços de contêineres incluídos ou Tarefa/Pod único, em uma região afetada da AWS que não atendeu a Porcentagem de tempo de atividade mensal ou a Porcentagem de tempo da Tarefa/Pod, respectivamente.

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros com relação aos Serviços de contêineres incluídos aplicável devido 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 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 para qualquer indisponibilidade, falta de desempenho ou falha da nossa parte no fornecimento dos Serviços de contêineres incluídos 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, você precisa enviar uma solicitação [abrindo um caso no AWS Support Center](#). Você não pode combinar ou agrupar reivindicações do SLA dos Serviços de contêineres incluídos Multi-AZ e do SLA da Tarefa/Pod, respectivamente, para um Serviço de contêineres incluído ou uma tarefa ou pod específico. 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 do SLA do Serviço de contêiner” na linha de assunto;
- ii. as datas e os horários de cada incidente de Indisponibilidade que você estiver alegando;
- iii. as Ids de recurso e as regiões da AWS para as Tarefas ou Pods afetados; e

iv. 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 ou a Porcentagem de atividade da Tarefa/Pod da solicitação for confirmada por nós e for inferior ao SLA aplicável, 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 dos Serviços de contêineres incluídos

O SLA não se aplica a qualquer indisponibilidade, suspensão ou rescisão dos Serviços de contêineres incluídos, nem a outros problemas de desempenho dos Serviços de contêineres incluídos, direta ou indiretamente: (i) causados por fatores que vão além do nosso controle, inclusive eventos de força maior ou acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação dos respectivos Serviços de contêineres incluídos; (ii) que resultem de ações ou omissões da sua parte, inclusive falta de reconhecimento ou de mudança para um volume de recuperação ou de resposta a problemas de integridade dos recursos; (iii) que resultem do seu equipamento, software ou outra tecnologia; ou (iv) decorrentes da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar os respectivos Serviços de contêineres incluídos de acordo com o Contrato. Se a disponibilidade for afetada por fatores diferentes dos usados no nosso cálculo da Porcentagem de tempo de atividade mensal ou da Porcentagem de atividade de Tarefa/Pod, poderemos emitir um Crédito de serviço considerando esses fatores, a nosso critério.

Definições

- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” do AWS Fargate é calculada ao subtrair de 100% a porcentagem de intervalos de um minuto, durante o ciclo de faturamento mensal no qual as Tarefas ou Pods da AWS estiveram Indisponíveis, e do Amazon ECS é calculado ao subtrair de 100% a porcentagem de minutos durante o mês em que as Tarefas do Amazon ECS estiveram Indisponíveis.
- A “Porcentagem de atividade de Tarefa/Pod” do AWS Fargate é calculada ao subtrair de 100% a porcentagem de intervalos de um minuto durante o ciclo de faturamento mensal no qual a Tarefa/Pod único esteve Indisponível, e do Amazon ECS é calculado ao subtrair de 100% a porcentagem de minutos durante o mês em que a Tarefa do Amazon ECS esteve Indisponível.
- “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.
- “Indisponível” significa:
 - Para o SLA dos Serviços de contêineres incluídos Multi-AZ aplicável ao AWS Fargate, quando todas as Tarefas ou Pods estabelecidas em duas ou mais AZs simultaneamente falham durante um intervalo de um minuto, e aplicável ao Amazon ECS, quando todas as suas tarefas de execução estabelecidas em duas ou mais AZs simultâneas não apresentarem conectividade externa.

- Para o SLA da Tarefa/Pod único aplicável ao AWS Fargate, quando sua Tarefa/Pod único falhar durante um intervalo de um minuto, e aplicável ao Amazon ECS quando suas tarefas do Amazon ECS não apresentarem conectividade externa.