

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 ElastiCache

Última atualização: 27 de novembro de 2023

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, "SLA") do Amazon ElastiCache é uma política que rege o uso do Amazon ElastiCache ("ElastiCache") e se aplica separadamente a cada conta que usar o ElastiCache. 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 fornecidos aqui, mas não definidos, terão os significados conforme estabelecidos no Contrato.

SLAs

A AWS assume cinco compromissos de SLA para o ElastiCache: (1) um SLA do ElastiCache sem servidor, (2) um SLA do ElastiCache Multi-AZ, (3) um SLA do ElastiCache Entre AZ, (4) um SLA do ElastiCache multi-AZ de geração anterior e (5) um SLA do ElastiCache de AZ único.

SLA do ElastiCache sem servidor e Multi-AZ

A AWS fará o possível para disponibilizar cada configuração do ElastiCache sem servidor para configuração do Memcached e do ElastiCache sem servidor para Configuração Redis (coletivamente, "Configuração do ElastiCache sem servidor") e do ElastiCache para Configuração de Redis multi-AZ Configuration, disponível com uma porcentagem de tempo de atividade mensal, conforme demonstrado na tabela abaixo durante qualquer ciclo de faturamento mensal (individualmente, conforme aplicável, o "SLA do ElastiCache sem servidor" e/ou "SLA do ElastiCache 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%, mas igual ou superior a 95%	25%
Inferior a 95%	100%

SLA do ElastiCache Entre AZ e SLA do ElastiCache multi-AZ da geração anterior

A AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar cada configuração Multi-AZ de geração anterior do ElastiCache para Memcached e configuração Multi-AZ de geração anterior do ElastiCache para Redis com uma porcentagem de tempo de atividade Multi-AZ de geração anterior e Entre AZ, conforme aplicável, conforme demonstrado na tabela abaixo durante qualquer ciclo de

faturamento mensal (individualmente, conforme aplicável, o “SLA do ElastiCache Entre AZ” e/ou “SLA do ElastiCache Multi-AZ de geração anterior”).

Porcentagem de tempo de atividade multi-AZ entre gerações anteriores e entre AZ	Porcentagem de crédito de serviço
Inferior a 99,9%, mas igual ou superior a 99,0%	10%
Inferior a 99%, mas igual ou superior a 95%	25%
Inferior a 95%	100%

SLA do ElastiCache de AZ único

Para cada ElastiCache individual para Memcached Single-AZ Configuration e cada ElastiCache individual para Redis Single-AZ Configuration, a AWS empregará esforços comercialmente razoáveis para fazer a ElastiCache for Memcached aplicável ou a ElastiCache for Redis Single-AZ Configuration disponível com uma porcentagem de tempo de operação Single-AZ como mostrado na tabela abaixo durante qualquer ciclo de faturamento mensal (o "Single-AZ ElastiCache SLA").

Porcentagem de tempo de atividade de AZ única	Porcentagem de crédito de serviço
Inferior a 99,5%, mas igual ou superior a 99,0%	10%
Inferior a 99%, mas igual ou superior a 95%	25%
Inferior a 95%	100%

Créditos de serviço

Os créditos de serviço são calculados como uma porcentagem do total de cobranças pagas por você pela configuração do ElastiCache sem servidor, configuração do ElastiCache para Redis multi-AZ, configuração do ElastiCache para Memcached entre AZ, configuração do ElastiCache para Redis multi-AZ de geração anterior, configuração do ElastiCache para Memcached de AZ único ou configuração do ElastiCache para Redis de AZ único, conforme aplicável, na região afetada da AWS para o ciclo de faturamento mensal em que o SLA, conforme aplicável, não foi cumprido.

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do ElastiCache de outra forma 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 norte-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 de

nossa parte no fornecimento do ElastiCache 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 acumular declarações sob o SLA do ElastiCache sem servidor, SLA do ElastiCache multi-AZ, SLA do ElastiCache entre AZ, SLA do ElastiCache multi-AZ de geração anterior e/ou SLA do ElastiCache de AZ única para a implantação específica do ElastiCache. Sua solicitação terá de ser recebida por nós até o final do segundo ciclo de faturamento após o qual ocorreu o incidente e precisa incluir as informações especificadas abaixo para SLA do ElastiCache sem servidor, multi-AZ, entre AZ, multi-AZ de geração anterior ou AZ único, conforme aplicável:

- i. as palavras "Solicitação de crédito de SLA do ElastiCache" na linha de assunto;
- ii. as datas e os horários de cada incidente de Indisponibilidade que você estiver informando;
- iii. os nomes de cache, nomes de cluster ou nomes de fragmentos (se aplicável);
- iv. as regiões da AWS das configurações sem servidor do ElastiCache, configurações do ElastiCache multi-AZ para Redis, configurações do ElastiCache entre AZ para Memcached, configurações multi-AZ de geração anterior do ElastiCache para Redis ou configurações do ElastiCache de AZ única para Redis; e
- v. 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 uma solicitação nos termos do SLA em questão for confirmada por nós, emitiremos o Crédito de serviço para você no ciclo de faturamento seguinte ao mês em que sua solicitação foi apresentada. O não envio das informações solicitadas e de outras informações, conforme exigido acima, implicará no não recebimento do Crédito de serviço.

Exclusões do SLA do Amazon ElastiCache para Memcached

Os respectivos SLAs não se aplicam a qualquer indisponibilidade, suspensão ou rescisão do ElastiCache, ou a qualquer outro problema de desempenho do ElastiCache, direta ou indiretamente: (i) causado por fatores fora do nosso controle possível, inclusive qualquer evento de força maior, acesso à internet ou problemas além do ponto de demarcação do ElastiCache; (ii) decorrente de qualquer ação ou omissão voluntária da sua parte; (iii) decorrente do não cumprimento das estratégias de cache e práticas recomendadas descritas na Documentação do ElastiCache no Site da AWS; (iv) causado por software de mecanismo subjacente na memória que leva a travamentos repetidos do mecanismo ou a um endpoint do ElastiCache Memcached inoperável; (v) que resulte em longo tempo de recuperação devido à capacidade insuficiente de E/S para a carga de trabalho do seu banco de dados; (vi) causado pelo seu equipamento, software ou outra tecnologia; ou (vii) decorrente da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o ElastiCache 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, da Porcentagem de tempo de atividade entre AZ ou da Porcentagem de tempo de atividade da AZ única, conforme aplicável, poderemos emitir um Crédito de serviço considerando esses fatores, a nosso critério.

Exclusões do SLA do Amazon ElastiCache para Redis

Os respectivos SLAs não se aplicam a qualquer indisponibilidade, suspensão ou encerramento do ElastiCache, ou quaisquer outros problemas de desempenho do ElastiCache, direta ou indiretamente: (i) causados por fatores fora do nosso controle razoável, inclusive por motivo de força maior ou acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do ElastiCache; (ii) decorrentes de ações ou omissões voluntárias da sua parte; (iii) decorrentes do não cumprimento das estratégias e práticas recomendadas de armazenamento em cache descritas no Guia do usuário do ElastiCache para Redis; (iv) causados por software de mecanismo subjacente na memória, que leva a travamentos repetidos do mecanismo ou a um endpoint do ElastiCache para Redis inoperável; (v) que resultem em um longo tempo de recuperação devido à capacidade provisionada insuficiente para sua carga de trabalho no seu banco de dados; (vi) decorrentes do seu equipamento, software ou outra tecnologia; ou (vii) decorrentes da nossa suspensão e rescisão do seu direito de usar o ElastiCache nos termos do Contrato.

Se a disponibilidade for afetada por fatores diferentes dos explicitamente usados no nosso cálculo da Porcentagem de tempo de atividade mensal, Porcentagem de tempo de atividade multi-AZ de geração anterior ou da Porcentagem de tempo de atividade da AZ única, conforme aplicável, poderemos emitir um Crédito de serviço considerando esses fatores, a nosso critério.

Definições

- "Configuração entre AZ" refere-se a um cluster do ElastiCache para Memcached que (a) não é uma configuração sem servidor e (b) é implantado em pelo menos duas zonas de disponibilidade (AZs) separadas na mesma região da AWS.
- A "porcentagem de tempo de atividade entre AZ" para uma determinada configuração entre AZ é calculada como: 100% menos a porcentagem de intervalos de 1 minuto durante o ciclo de cobrança mensal nos quais o cluster esteve "Indisponível". Se você executou a Configuração de entre AZ apenas durante parte do mês, presume-se que a Configuração entre AZ estava 100% disponível durante a parte do mês em que não esteve em execução.
- "Erro" significa:
 - No que diz respeito ao ElastiCache sem servidor para Redis, qualquer solicitação que retorne uma mensagem "-CLUSTERDOWN" ou "-ERR erro interno".
 - No que diz respeito ao ElastiCache sem servidor para Memcached, qualquer solicitação que retorne uma mensagem "SERVER_ERROR servidor temporariamente indisponível".
- "Porcentagem de tempo de atividade mensal":
 - para uma determinada Configuração multi-AZ é calculada como a média entre os shards da Configuração multi-AZ do seguinte cálculo para cada um desses shards: 100% menos a porcentagem de intervalos de 1 minuto durante o ciclo de cobrança mensal nos quais o shard esteve "Indisponível". Se você executou a Configuração multi-AZ apenas durante parte do mês, presume-se que a Configuração multi-AZ estava 100% disponível durante a parte do mês em que não esteve em execução.
 - Para uma determinada Configuração sem servidor é calculada como 100% menos a porcentagem média de Indisponibilidade de todos os intervalos de 1 minuto em um ciclo de faturamento mensal, em que a porcentagem de Indisponibilidade para cada

intervalo de 1 minuto é calculada como a porcentagem de solicitações feitas nesse intervalo de 1 minuto que não estão disponíveis. Se você não fez nenhuma Solicitação em um determinado intervalo de 1 minuto, o percentual de indisponibilidade para esse intervalo será considerado 0%.

- “Configuração multi-AZ” significa um cluster do ElastiCache para Redis que (a) não é uma configuração sem servidor e (b) está configurado com Redis versão 6.2 e superior e (x) (i) criado em ou após 13 de janeiro de 2023, ou (ii) com uma atualização de serviço de mecanismo lançada em ou após 13 de janeiro de 2023 aplicada e (y) com a configuração Multi-AZ ativada no cluster.
- “Configuração multi-AZ de geração anterior” significa um cluster do ElastiCache para Redis que (a) não é uma Configuração sem servidor e (b) está configurado com qualquer versão do Redis e (x) com falha automático habilitado e (y) com um servidor primário e conjunto de réplicas em cada fragmento implantado em pelo menos duas zonas de disponibilidade (AZs) separadas.
- A “Porcentagem de tempo de atividade multi-AZ da geração anterior” para uma determinada Configuração multi-AZ da geração anterior é calculada como a média entre os fragmentos da configuração multi-AZ da geração anterior do seguinte cálculo para cada fragmento: 100% menos a porcentagem de intervalos de 1 minuto durante o ciclo de cobrança mensal nos quais o shard esteve “Indisponível”. Se você executou a Configuração multi-AZ de geração anterior apenas durante parte do mês, presume-se que a Configuração multi-AZ de geração anterior estava 100% disponível durante a parte do mês em que não esteve em execução.
- “Solicitação” significa:
 - no que diz respeito ao ElastiCache sem servidor para Redis, um comando Redis iniciado pelo cliente de um tipo especificamente indicado como compatível com comandos do ElastiCache sem servidor para Redis.
 - no que diz respeito ao ElastiCache sem servidor para Memcached, um comando Memcached iniciado pelo cliente de um tipo especificamente indicado como compatível com comandos do ElastiCache sem servidor para Memcached.
- “Configuração sem servidor” significa, no que diz respeito ao ElastiCache para Redis e ao ElastiCache para Memcached, um cache criado usando (a) a opção no Console AWS para criar uma configuração sem servidor para o ElastiCache, ou (b) a ação “CreateServerlessCache” (Criar cache sem servidor) usando o API ou CLI da AWS.
- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.
- “Configuração de AZ única” significa:
 - No que diz respeito ao ElastiCache para Memcached, um cluster que (a) não é uma configuração sem servidor e (b) é implantado em uma única zona de disponibilidade (AZ) em uma região da AWS.
 - No que diz respeito ao ElastiCache para Redis, um cluster que (a) não é uma configuração sem servidor e (b) está configurado (x) com falha automática não habilitada ou (y) sem um conjunto primário e de réplica em cada fragmento

implantado em pelo menos pelo menos duas zonas de disponibilidade (AZs) separadas.

- A “porcentagem de tempo de atividade de AZ única” para uma determinada configuração de AZ única é calculada como: 100% menos a porcentagem de intervalos de 1 minuto durante o ciclo de cobrança mensal nos quais o cluster esteve “Indisponível”. Se você executou a Configuração de AZ única apenas durante parte do mês, presume-se que a Configuração de AZ única estava 100% disponível durante a parte do mês em que não esteve em execução.
- “Indisponível” ou “Indisponibilidade” significa:
 - no que diz respeito a um cluster do ElastiCache para Memcached em execução em uma configuração entre AZ ou AZ única, que o cluster não tenha conectividade externa.
 - No que diz respeito a um fragmento do ElastiCache para Redis em execução em uma configuração multi-AZ, multi-AZ de geração anterior ou AZ única, todas as solicitações de conexão ao nó primário do fragmento falham durante um intervalo de 1 minuto.
 - No que diz respeito a uma configuração sem servidor do ElastiCache, uma solicitação que falha com um erro.