

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 Glue

Última atualização: 2 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço do AWS Glue (Service Level Agreement, “SLA”) é uma política que rege o uso dos Serviços incluídos (listados a seguir) e se aplica separadamente a cada conta que usar os Serviços incluídos. 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, porém não definidos, terão os significados conforme estabelecidos no Contrato.

Serviços incluídos

- AWS Glue Studio, AWS Glue Crawlers, AWS Glue Data Catalog, AWS Glue Schema Registry e AWS Glue ETL (“Serviços do Glue ETL”)
- AWS Glue DataBrew (“Glue DataBrew”)

Compromisso de serviço

A AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar cada Serviço incluído com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal de pelo menos 99,9%, 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 encargos pagos por você para o Serviço incluído na região afetada da AWS, 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 99,9%, 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%

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros com relação ao Serviço incluído 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 o Serviço incluído não cumpriu o Compromisso de serviço. 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 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 outra falha da nossa parte no fornecimento do Serviço incluído 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 Créditos de serviço, você precisará 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 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) 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 aplicável e as datas e os horários específicos, bem como as Disponibilidades para cada intervalo de cinco minutos com menos de 100% de Disponibilidade na referida região da AWS durante o ciclo de faturamento;
- (iii) seus Registros de Solicitação ou Execução de tarefas 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 os Créditos de serviço para você dentro do ciclo de faturamento após o mês em que ocorreu a solicitação. 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 Glue

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão de um Serviço incluído ou quaisquer outros problemas de desempenho do Serviço incluído: (i) causados por fatores fora do nosso controle, inclusive por motivos de força maior, acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do Serviço incluído; (ii) que resultem de quaisquer ações ou omissões suas;

(iii) que resultem da sua falha em seguir as diretrizes e as melhores práticas descritas na [Documentação do AWS Glue](#) disponível no Site da AWS; (iv) que resultem do seu equipamento, software ou outra tecnologia; ou (v) decorrentes da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o Serviço incluído de acordo com o Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do AWS Glue”). 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 da API**” é calculada para cada intervalo de cinco minutos, conforme a porcentagem de Solicitações processadas pelo Serviço incluído que não falharem com Erros. Se você não fez nenhuma Solicitação em um determinado intervalo de cinco minutos, considera-se que esse intervalo teve 100% de disponibilidade.
- “**Erro**” é qualquer Solicitação que retorna um código de erro 500 (Falha interna) ou 503 (Serviço indisponível).
- “Disponibilidade de Execução de tarefas”:
 - Para os Serviços do Glue ETL, é calculada para cada intervalo de cinco minutos como a porcentagem de Execuções de tarefas dos Serviços Glue ETL programadas ou executadas sob demanda invocando a API StartJobRun ou StartTrigger que não resultam em Falha. Se você não tiver nenhuma Execução de tarefa dos Serviços do Glue ETL programada ou acionada em um determinado intervalo de cinco minutos, esse intervalo será considerado 100% disponível.
 - Para o Glue DataBrew, é calculada para cada intervalo de cinco minutos como a porcentagem de Execuções de tarefas do Glue DataBrew programadas ou executadas sob demanda que não resultam em falha. Se você não teve nenhuma Execução de tarefas do Glue DataBrew programada ou iniciada em um determinado intervalo de cinco minutos, esse intervalo é considerado 100% disponível.
- “**Falha**” é qualquer Execução de tarefas dos Serviços do Glue ETL ou Execução de tarefas do Glue DataBrew, conforme aplicável, que retorne um erro com o texto “Recurso indisponível”.
- “**Execução de tarefa do Glue DataBrew**” é a execução de uma tarefa lógica de negócios, necessária para executar receitas ou trabalho de criação de perfil em um conjunto de dados. As Execuções de tarefas do Glue DataBrew são iniciadas por programações.
- “**Execução de tarefa dos Serviços do Glue ETL**” é a execução de uma tarefa lógica de negócios, necessária para executar o trabalho de extração, transformação e carregamento (extract, transform, and load, ETL), a qual é composta por um script de transformação, fontes de dados e destinos de dados. As Execuções de tarefas dos Serviços do Glue ETL são iniciadas por acionadores que podem ser programadas ou acionados por eventos.
- A “**Porcentagem de tempo de atividade mensal**” para uma determinada região da AWS é calculada para um ciclo de cobrança mensal como o menor entre (a) a média da Disponibilidade da API em relação ao Serviço incluído, para todos os intervalos de cinco minutos no ciclo de cobrança mensal ou (b) a média de Disponibilidade da Execução de tarefas do Serviço incluído para todos os intervalos de cinco minutos no ciclo de cobrança 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 AWS Glue.

- **“Solicitação”** significa:
 - Para os Serviços do Glue ETL, uma invocação de qualquer API dos Serviços do Glue ETL.
 - Para o Glue DataBrew, uma invocação de qualquer API do Glue DataBrew.
- **“Crédito de serviço”** é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.