

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 HealthOmics

Última atualização: 22 de setembro de 2023

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do AWS HealthOmics é uma política que rege o uso do AWS HealthOmics (“HealthOmics”) e é aplicável separadamente a cada conta que use o HealthOmics. 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 aqui empregados, mas não definidos, terão os significados conforme estabelecidos no Contrato.

Compromisso de serviço

A AWS envidará esforços comercialmente razoáveis para disponibilizar o HealthOmics para cada região da AWS com as Porcentagens de tempo de atividade mensal estabelecidas na tabela abaixo, durante o ciclo de faturamento mensal (“Compromisso de serviço”). Se o HealthOmics não cumprir o Compromisso de serviço, você terá direito a receber um Crédito de serviço, conforme descrito a seguir.

Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem do total de encargos pagos por você para cada API do HealthOmics 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 superior ou igual a 99%	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 HealthOmics 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 a falta de Disponibilidade 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 do HealthOmics 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, é necessário que você envie 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:

1. as palavras “Solicitação de crédito de SLA” na linha de assunto;
2. o ciclo de faturamento e a(s) região(ões) da AWS com relação à(s) qual(is) 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 a vigência do ciclo de faturamento; e,
3. 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 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 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 do HealthOmics

O Compromisso de Serviço não se aplica à indisponibilidade, à suspensão ou ao cancelamento do HealthOmics, nem a outros problemas de desempenho do HealthOmics:

- (i) causados por fatores fora do nosso controle possível, inclusive por motivo de força maior ou acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do HealthOmics;
- (ii) decorrentes de ações ou omissões voluntárias suas ou de terceiros (p. ex., dimensionamento da capacidade provisionada, configuração incorreta de grupos de segurança, configurações de VPC ou configurações de credenciais, desativação de chaves de criptografia ou ação que torne as chaves de criptografia inacessíveis etc.);

(iii) resultantes do seu descumprimento das diretrizes e práticas recomendadas descritas na Documentação do HealthOmics no Site da AWS;

(iv) resultantes do seu equipamento, software ou outra tecnologia e/ou equipamento, software ou outra tecnologia de terceiros (que não sejam equipamentos de terceiros sob nosso controle direto); ou

(v) decorrentes da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o HealthOmics nos termos do Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do HealthOmics”). Se a disponibilidade for afetada por fatores diferentes dos 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 cinco minutos, de acordo com a porcentagem de Solicitações processadas pelo HealthOmics sem falhas com Erros e relaciona-se somente às funções fornecidas do HealthOmics. Se você não fez nenhuma Solicitação em um determinado intervalo de cinco minutos, considera-se que esse intervalo teve 100% de disponibilidade.
- “Erro” refere-se a qualquer Solicitação que retorne um código de erro no intervalo 5xx, p. ex., 500 ou 503.
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” para uma determinada região do HealthOmics 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 HealthOmics.
- “Solicitação” é a ativação de uma função/comando do HealthOmics ao ligar diretamente a API de ativação ou por meio de uma ativação causada por uma fonte de evento suportada.
- “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.