

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 Managed Blockchain

Última atualização: 27 de julho de 2023

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

## Compromisso de serviço

A AWS fará o possível para disponibilizar o Managed Blockchain com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal para cada região da AWS, durante qualquer ciclo de faturamento mensal, de pelo menos 99,9% (o “Compromisso de serviço”). Se o Managed Blockchain 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 o Managed Blockchain da região da AWS afetada para o ciclo de faturamento mensal no qual a Porcentagem de tempo de atividade mensal 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%	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 do Managed Blockchain 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 ocorreu a indisponibilidade. 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 norteamericano). 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 da nossa parte no fornecimento do Managed Blockchain é o recebimento de Créditos de serviço (caso tenha direito) de acordo com os termos deste SLA.

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.

## 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](#). 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 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 5 minutos com menos de 100% de disponibilidade na referida região da AWS durante a vigência do ciclo de faturamento; e
- iii. seus registros de solicitação 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 o Crédito de serviço para você dentro do ciclo de faturamento após o mês em que a solicitação ocorreu. 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 Managed Blockchain

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão do Managed Blockchain ou quaisquer outros problemas de desempenho do Managed Blockchain: (i) causados por fatores fora do nosso controle razoável, inclusive eventos de força maior, acesso à internet ou problemas relacionados além do controle do Managed Blockchain; (ii) decorrentes de quaisquer ações ou omissões voluntárias da sua parte (p. ex., erros no chaincode, configuração incorreta de grupos de segurança, configurações de VPC ou certificados, etc.); (iii) decorrentes de você não seguir as recomendações descritas no [Guia de gestão do Managed Blockchain](#) no Site da AWS; (iv) decorrentes do seu equipamento, software ou outra tecnologia; (v) causados por software de código aberto subjacente que leve a falhas repetidas de software ou uma instância de blockchain inoperante ou serviço relacionado; (vi) relacionados ao uso do Managed Blockchain Starter Plan; (vii) relacionados ao uso de tipos de instância bc.t3 ou outras classes de instância com limitações semelhantes de recursos de CPU e memória; ou (viii) decorrentes da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o Managed Blockchain de acordo com o Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do Managed Blockchain”). 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” é calculada para cada intervalo de 5 minutos de acordo com a porcentagem de Solicitações processadas pelo Managed Blockchain sem falhas com Erros e relaciona-se somente às funções fornecidas do Managed Blockchain. Se você não fez nenhuma Solicitação em um determinado intervalo de 5 minutos, considera-se que esse intervalo teve 100% de disponibilidade.

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.

- Um “Erro” é qualquer Solicitação que resulte em um erro com código 500 ou 503.
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” para uma determinada região da AWS 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 Managed Blockchain.
- “Solicitação” é uma invocação de uma API do Managed Blockchain chamando diretamente a API. Isso não inclui as APIs para estruturas de blockchain de código aberto compatíveis.
- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.