

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.

Amazon Managed Streaming for Apache Kafka (MSK) - Contrato de nível de serviço

Última atualização: 19 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement , “SLA”) do Amazon Managed Streaming for Apache Kafka (“Amazon MSK”) é uma política que rege o uso de implantações Multi-AZ do Amazon MSK e se aplica separadamente a cada conta que usar o Amazon MSK. 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 estabelecidos no Contrato.

Compromisso de serviço

A AWS fará o possível para disponibilizar as Implantações multi-AZ do Amazon MSK com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal para cada região da AWS, durante qualquer ciclo de faturamento mensal, conforme descrito abaixo (“Compromisso de serviço”). Se o Amazon MSK Multi-AZ Deployments 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 Implantações multi-AZ do Amazon MSK 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 do Amazon MSK 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 as Implantações multi-AZ não cumpriram 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 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 Amazon MSK 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, é necessário que você envie uma solicitação ao [fazer um pedido 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. a expressão “Solicitação de crédito de SLA”, na linha do assunto;
2. o ciclo de faturamento e a região da AWS em relação à qual você está reivindicando Créditos de Serviço, juntamente com as datas, horários e Disponibilidades específicas para cada intervalo de 5 minutos com menos de 100% de Disponibilidade nessa região da AWS durante todo o ciclo de faturamento;
3. seus logs de solicitação que documentam o(s) incidente(s) comunicado(s) quando as Implantações multi-AZ o cumpriram o Compromisso de serviço (todas as informações confidenciais ou sensíveis nos logs devem ser removidas ou substituídas por asteriscos); e
4. o ARN do cluster do Amazon MSK para cada cluster afetado ou o ARN do conector de cada conector afetado.

Se a Porcentagem de tempo de atividade mensal aplicável ao mês 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 sua solicitação tiver sido confirmada por nós. 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 Amazon MSK

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão do Amazon MSK ou a outros problemas de desempenho do Amazon MSK: (i) causados por fatores fora do nosso controle razoável, inclusive por motivos de força maior ou problemas de acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do Amazon MSK; (ii) decorrentes de ações ou omissões da sua parte; (iii) decorrentes de você não seguir as diretrizes operacionais básicas descritas no [Guia do Usuário do Amazon MSK](#) (p. ex., sobrecarregar um ou mais corretores a ponto de ficarem inoperantes, usar um número excessivamente grande de partições, usar capacidade insuficiente, etc.); (iv) decorrentes do seu equipamento, software ou outra tecnologia; (v) decorrentes do não uso de uma Implantação multi-AZ; (vi) decorrentes da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o Amazon MSK de acordo com o Contrato; ou (vii) causado pelo software subjacente do mecanismo Apache Kafka ou Apache Zookeeper que leva a falhas de solicitação (coletivamente, “Exclusões do Amazon MSK SLA”). 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 separadamente para cluster provisionado do Amazon MSK, cluster sem servidor e Implantações Multi-AZ do conector, e significa a porcentagem de todas as solicitações processadas pela sua conta do Amazon MSK durante cada intervalo de 5 minutos que não falham com erros. Se você não fez nenhuma Solicitação em um

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.

determinado intervalo de 5 minutos, considera-se que esse intervalo teve 100% de Disponibilidade.

- “Erro” é qualquer Solicitação de API do Amazon MSK que retorne um código de erro 500 ou 503, conforme descrito na página Erros comuns do Amazon MSK no site da AWS, qualquer Solicitação de API do Apache Kafka que retorne os códigos de erro 2, 8, 9, 15, 56, 72 ou uma Solicitação de API do Apache Kafka que, após nova tentativa, retorne os códigos de erro 19 e 20, conforme descrito no site do Apache Kafka (https://kafka.apache.org/protocol.html#protocol_error_codes).
- 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. O cálculo da Porcentagem de tempo de atividade mensal exclui a indisponibilidade que surge, seja direta ou indiretamente, como resultado de quaisquer Exclusões do SLA da MSK.
- Uma “Solicitação” é uma ação iniciada pelo cliente de um tipo especificamente indicado como sendo suportado pelo Amazon MSK na documentação do usuário da AWS no site da AWS (<https://docs.aws.amazon.com/msk/1.0/apireference/index.html>) e na Documentação de referência do Apache Kafka no site do Apache Kafka (<https://kafka.apache.org/documentation/>).
- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada do Amazon MSK.
- Uma “Implantação Multi-AZ” significa:
 - Para clusters provisionados do Amazon MSK, um tópico do Apache Kafka com um fator de replicação de pelo menos dois, e o mesmo tópico do Apache Kafka com réplicas de partição em uma zona de disponibilidade da AWS diferente da réplica principal.
 - Para conectores do Amazon MSK, trabalhadores e tarefas do Kafka Connect em execução em diferentes zonas de disponibilidade da AWS.
 - Para Amazon MSK Serverless, todos os clusters.