

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 OpenSearch Service

Última atualização: 3 de maio de 2023

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do Amazon OpenSearch Service é uma política que rege o uso do Amazon OpenSearch Service e se aplica separadamente a cada conta que utilizar o Amazon OpenSearch Service. 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.

SLAs

A AWS assume três compromissos de SLA para o Amazon OpenSearch Service: (1) um SLA Multi-AZ com espera que administra cada domínio do Amazon Service implantado em três AZs com um ou mais Nós de espera implantados em uma das AZs; (2) um SLA Multi-AZ sem espera que administra cada domínio do Amazon OpenSearch Service implantado em duas ou mais AZs sem Nós de espera; e (3) um SLA de AZ única que administra cada domínio do Amazon OpenSearch Service limitado a uma única AZ.

SLA Multi-AZ com espera

Quando um domínio do Amazon OpenSearch Service é implantado em três AZs com um ou mais Nós de espera implantados em uma das AZs (“Domínio Multi-AZ com espera”), a AWS fará o comercialmente possível para tornar cada Domínio Multi-AZ com espera disponível com uma Porcentagem de tempo de atividade da Multi-AZ com espera de, no mínimo, 99,99% durante qualquer ciclo de cobrança mensal (“SLA Multi-AZ com espera”). Caso o Amazon OpenSearch Service não cumpra o SLA Multi-AZ com espera, você terá direito a receber um Crédito de serviço conforme descrito abaixo.

Porcentagem de tempo de atividade da Multi-AZ com espera	Porcentagem de crédito de serviço
Inferior a 99,99%, mas superior ou igual a 99,9%	10%
Inferior a 99,9%, mas superior ou igual a 95,0%	25%
Inferior a 95,0%	100%

SLA Multi-AZ sem espera

Quando um domínio do Amazon OpenSearch Service é implantado em duas ou mais AZs sem Nós de espera (“Domínio Multi-AZ sem espera”), a AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar cada Domínio Multi-AZ sem espera com uma Porcentagem de tempo de atividade da Multi-AZ sem espera de, no mínimo, 99,9% durante qualquer ciclo de cobrança mensal (“SLA Multi-

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.

AZ sem espera”). Caso o Amazon OpenSearch Service não cumpra o SLA Multi-AZ sem espera, você terá direito a receber um Crédito de serviço conforme descrito abaixo.

Porcentagem de tempo de atividade da Multi-AZ sem espera	Porcentagem de crédito de serviço
Inferior a 99,9%, mas superior ou igual a 99,0%	10%
Inferior a 99,0%, mas superior ou igual a 95,0%	25%
Inferior a 95,0%	100%

SLA de AZ única

Quando uma implantação de domínio do Amazon OpenSearch Service for limitada a uma única AZ (“Domínio de AZ única”), a AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar cada Domínio de AZ única com uma Porcentagem de tempo de atividade de AZ única de, no mínimo, 99,5% durante qualquer ciclo de cobrança mensal (“SLA de AZ única”). Caso o Amazon OpenSearch Service não cumpra o SLA de AZ única, você terá direito a receber um Crédito de serviço conforme descrito abaixo.

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

Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem das cobranças pagas por você pelo Amazon OpenSearch Service no ciclo de faturamento mensal em que o SLA em questão não foi cumprido.

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do Amazon OpenSearch Service 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 da AWS, o seu único e exclusivo recurso no caso de Indisponibilidade, falta de desempenho ou outra falha de nossa parte no fornecimento do Amazon OpenSearch Service é o recebimento de um Crédito de serviço (caso você 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](#). Não é possível combinar ou empilhar reivindicações de SLA Multi-AZ com espera, SLA Multi-AZ sem espera e SLA de AZ única para uma implantação de domínio específica do Amazon OpenSearch Service. A solicitação de crédito precisa ser recebida por nós até o final do segundo ciclo de faturamento após o qual o incidente ocorreu, devendo incluir as informações especificadas abaixo:

Todas as solicitações de SLA precisam incluir:

- (i) as palavras “Solicitação de crédito de SLA” na linha do assunto;
- (ii) as datas e os horários de cada incidente de Indisponibilidade que você estiver informando;
- (iii) os nomes e as regiões AWS dos domínios Multi-AZ com espera, domínios Multi-AZ sem espera ou domínios de AZ única afetados; e
- (iv) 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 da solicitação e de outras informações conforme exigido acima desqualificará você de receber o Crédito de serviço.

Exclusões do SLA do Amazon OpenSearch Service

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão do Amazon OpenSearch Service, ou a qualquer outro problema de desempenho do Amazon OpenSearch Service, direta ou indiretamente: (i) causado por fatores fora do nosso controle razoável, inclusive qualquer evento de força maior ou problemas de acesso à internet ou relacionados além do ponto de demarcação do Amazon OpenSearch Service; (ii) resultante de qualquer ação ou omissão voluntária de sua parte; (iii) resultante de capacidade de computação provisionada e armazenamento insuficientes para lidar com a sua carga de trabalho; (iv) resultante da sua inobservância das [práticas recomendadas](#) descritas no guia do Desenvolvedor do Amazon OpenSearch Service no site da AWS; (v) resultante de dados de entrada ou operações não compatíveis com a versão do Elasticsearch ou OpenSearch utilizada no domínio Multi-AZ com espera, domínio Multi-AZ sem espera ou domínio de AZ única; (vi) causado pelo software Elasticsearch ou OpenSearch subjacente que leve a falhas repetidas durante o processamento das suas solicitações; (vii) resultante do seu uso de versões do Elasticsearch ou OpenSearch fora de desenvolvimento e manutenção ativos; (viii) resultante do seu equipamento, software ou outra tecnologia; ou (ix) decorrente da nossa suspensão e rescisão do seu direito de usar o Amazon OpenSearch Service de acordo com o Contrato da AWS (coletivamente, “Exclusões do SLA do Amazon OpenSearch Service”).

Se a disponibilidade for afetada por fatores diferentes dos explicitamente usados no nosso cálculo da Porcentagem de tempo de atividade da Multi-AZ com espera, Porcentagem de tempo de atividade da Multi-AZ sem espera ou da Porcentagem de tempo de atividade da AZ única, poderemos emitir um Crédito de serviço considerando esses fatores, a nosso critério.

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.

Definições

- “Zona de disponibilidade” e “AZ” [*Availability Zone* (Zona de disponibilidade)] referem-se ao local isolado dentro da região da AWS identificada por um identificador de letras conforme o código de região da AWS (p. ex.: us-west-1a).
- A “Porcentagem de tempo de atividade da Multi-AZ com espera” para um determinado domínio Multi-AZ com espera é calculada subtraindo de 100% a porcentagem de intervalos de 1 minuto durante o ciclo de faturamento mensal no qual o domínio Multi-AZ com espera estava Indisponível. Se você estiver executando esse domínio Multi-AZ com espera apenas durante parte do mês, presume-se que o seu domínio Multi-AZ com espera esteja 100% disponível durante a parte do mês em que não estava em execução. As medições de Porcentagem de tempo de atividade da Multi-AZ com espera excluem o tempo de inatividade resultante, direta ou indiretamente, de qualquer Exclusão do SLA do Amazon OpenSearch Service.
- A “Porcentagem de tempo de atividade da Multi-AZ sem espera” para um determinado domínio Multi-AZ sem espera é calculada subtraindo de 100% a porcentagem de intervalos de 1 minuto durante o ciclo de cobrança mensal em que o domínio Multi-AZ sem espera estava Indisponível. Se você estiver executando esse domínio Multi-AZ sem espera apenas durante parte do mês, presume-se que o seu domínio Multi-AZ sem espera esteja 100% disponível durante a parte do mês em que não estava em execução. As medições de Porcentagem de tempo de atividade da Multi-AZ sem espera excluem o tempo de inatividade resultante, direta ou indiretamente, de qualquer Exclusão do SLA do Amazon OpenSearch Service.
- A “Porcentagem de tempo de atividade da AZ única” para um determinado Domínio de AZ única é calculada subtraindo de 100% a porcentagem de intervalos de 1 minuto durante o ciclo de faturamento mensal em que o Domínio de AZ única estava Indisponível. Se você estiver executando esse Domínio de AZ única apenas durante parte do mês, presume-se que o seu Domínio de AZ única esteja 100% disponível durante a parte do mês em que não estava em execução.
- “Domínio Multi-AZ com espera” refere-se ao domínio do Amazon OpenSearch Service no qual os nós são implantados em três Zonas de disponibilidade, e um ou mais Nós de espera são implantados em uma das AZs.
- “Domínio Multi-AZ sem espera” refere-se ao domínio do Amazon OpenSearch Service no qual os nós são implantados em duas ou mais Zonas de disponibilidade e nenhum Nó de espera é implantado nas AZs.
- “Domínio de AZ única” refere-se ao domínio do Amazon OpenSearch Service no qual os nós implantados são limitados a uma única Zona de disponibilidade.
- “Nó de espera” refere-se a um nó configurado para receber solicitações de replicação, mas não para receber solicitações de leitura até que uma falha de nó seja detectada em uma das AZs.

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.

- “Indisponível” e “Indisponibilidade” que dizer que todas as Solicitações para o domínio Multi-AZ com espera, domínio Multi-AZ sem espera ou domínio de AZ única em execução, conforme aplicável, durante um intervalo de 1 minuto, falham com Erros. Se você não fez nenhuma Solicitação em um determinado intervalo de 1 minuto, considera-se que esse intervalo teve 100% de disponibilidade.
- “Solicitação” refere-se a uma operação de Indexação ou Pesquisa iniciada pelo cliente, conforme descrito na Documentação do Amazon OpenSearch Service no site da AWS.
- Um “Erro” é qualquer Solicitação que resulte em um erro com código 500 ou 503.
- “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.