

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 User Engagement

Última atualização: 24 de julho de 2024

Este Contrato de nível de serviço do AWS User Engagement (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 utilizar os Serviços incluídos. 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.

## Serviços incluídos

- Amazon Simple Email Service ("SES")
- Amazon Pinpoint
- AWS End User Messaging (anteriormente conhecido como SMS, MMS, mensagem de voz e recursos de notificação por *push* do Amazon Pinpoint).

## Compromisso de serviço

A AWS fará o possível comercialmente para disponibilizar cada um dos Serviços incluídos para cada região da AWS com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal de, no mínimo, 99,9%, durante o 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 pelo Serviço incluído aplicável na região da AWS em questão, referente ao 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 superior ou igual a 99,0%	10%
Inferior a 99,0%, mas superior ou igual a 95,0%	25%
Inferior a 95,0%	100%

Aplicaremos o Crédito de serviço somente a pagamentos futuros com relação ao Serviço incluído aplicável devido 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

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.

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 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 os Créditos 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 AWS User Engagement

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou cancelamento do Serviço incluído nem nenhum problema de desempenho do Serviço incluído direta ou indiretamente: (i) causado por fatores fora do nosso controle razoável, incluindo motivo de força maior, falta de acesso à internet ou problemas relacionados além dos limites do Serviço incluído; (ii) decorrente de ações ou omissões voluntárias suas (p. ex., dimensionamento da capacidade provisionada, configuração incorreta de grupos de segurança, configurações de VPC ou configurações de credenciais, envio de um formato de pacote incorreto, desabilitação de chaves de criptografia ou tornar as chaves de criptografia inacessíveis etc.); (iii) decorrente de você não seguir as diretrizes e melhores práticas descritas na Documentação do Serviço incluído disponível no Site da AWS; (iv) decorrente de seu equipamento, software ou outra tecnologia; ou (v) causado pela nossa suspensão ou cancelamento de seu direito de usar o Serviço incluído de acordo com nosso Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do AWS User Engagement”).

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.

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

- A “Disponibilidade” é calculada para cada intervalo de 5 minutos, de acordo com a porcentagem de Solicitações processadas pelo Serviço aplicável do Serviço incluído sem falhas com Erros, e relaciona-se somente aos indicadores fornecidos do Serviço incluído. Se você não fez nenhuma Solicitação em um determinado intervalo de 5 minutos, considera-se que esse intervalo teve 100% de disponibilidade.
- 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 Indisponibilidade resultante, direta ou indiretamente, de qualquer Exclusão de SLA do AWS User Engagement.
- Uma “Solicitação” é uma invocação de uma função do Serviço incluído ao ativar diretamente uma API de invocação.
- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.