

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 Service for Prometheus

Última atualização: 29 de setembro de 2021

Este Contrato de nível de serviço (*Service Level Agreement*, “SLA”) do Amazon Managed Service for Prometheus é uma política que rege o uso do Amazon Managed Service for Prometheus e é aplicável separadamente a cada conta que utiliza o Amazon Managed Service for Prometheus. 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 fará o comercialmente possível para disponibilizar o Amazon Managed Service for Prometheus, 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 Amazon Managed Service for Prometheus 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 cobranças pagas por você pelo Amazon Managed Service for Prometheus na região da AWS afetada para o ciclo de faturamento mensal em que o Compromisso de serviço não foi cumprido, de acordo com o cronograma 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%

Nós aplicaremos os Créditos de serviço somente sobre pagamentos futuros referentes ao Amazon Managed Service for Prometheus de outra forma 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 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 norte-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 no caso de indisponibilidade, falha de desempenho ou outra falha da nossa parte no fornecimento do

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 Service for Prometheus é o recebimento de Créditos 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 [opening a case in the 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 5 minutos com menos de 100% de Disponibilidade na referida região da AWS durante a vigência do ciclo de faturamento; e,
3. seus registros de solicitação que documentam os erros e corroboram a interrupção alegada (todas as informações confidenciais ou sensíveis 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 Amazon Managed Service for Prometheus

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão do Amazon Managed Service for Prometheus ou qualquer outro problema de desempenho do Amazon Managed Service for Prometheus: (i) causado por fatores fora de nosso controle razoável, inclusive eventos de força maior, de acesso à internet ou relacionados a problemas além do ponto de demarcação do Amazon Managed Service for Prometheus; (ii) decorrentes de ações ou omissões da sua parte ou de terceiros; (iii) decorrentes do não cumprimento das diretrizes e práticas recomendadas descritas na [Documentação](#) do Amazon Managed Service for Prometheus no Site da AWS; (iv) decorrentes do seu equipamento, software ou outra tecnologia e/ou equipamento, software ou outra tecnologia de terceiros (exceto equipamentos de terceiros sob nosso controle direto); ou, (v) decorrentes da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o Amazon Managed Service for Prometheus no âmbito do Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do Amazon Managed Service for Prometheus”). 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 5 minutos, conforme a porcentagem de Solicitações processadas pelo Amazon Managed Service for Prometheus que não falharem com Erros. 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 uma Solicitação que retorna com um código de erro 500 ou 503, conforme descrito nos [Erros comuns](#) do Amazon Managed Service for Prometheus no Site da AWS.
- 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 quaisquer Exclusões do SLA do Amazon Managed Service for Prometheus.
- Uma “Solicitação” é uma ação iniciada pelo cliente de um tipo especificamente listado como suportado pelo Amazon Managed Service for Prometheus na Documentação de [Referência do API](#).
- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.