

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 RDS Proxy

Última atualização: 4 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço (*Service Level Agreement*, “SLA”) do Amazon RDS Proxy é uma política que rege o uso do Amazon RDS Proxy (“RDS Proxy”) e é aplicável separadamente a cada RDS Proxy que você criar na sua conta AWS. 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 RDS Proxy com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal de ao menos 99,99% (“Compromisso de serviço”). Se o RDS Proxy 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 cobranças pagas por você pelo RDS Proxy afetado 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 99,99%, 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 RDS Proxy 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 estadunidense). 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 RDS Proxy 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

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.

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. as datas, os horários e a(s) região(ões) da AWS das IDs de recursos do RDS Proxy afetados para cada incidente de Indisponibilidade que você esteja alegando; e,
- iii. seus 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 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 RDS Proxy

O Compromisso de serviço não se aplica a qualquer indisponibilidade, suspensão ou encerramento do RDS Proxy, ou quaisquer outros problemas de desempenho do RDS Proxy: (i) causados por fatores fora do nosso controle razoável, incluindo qualquer evento de força maior ou acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do RDS Proxy; (ii) que resultem de quaisquer ações ou inações suas; (iii) que resultem de seu descumprimento das diretrizes e melhores práticas descritas na Documentação do RDS Proxy, disponível no Site AWS; (iv) que resultem do seu equipamento, software ou outra tecnologia; (v) causados por software de mecanismo de banco de dados subjacente que resultem em falhas repetidas no banco de dados ou em uma instância de banco de dados inoperante; (vi) que resultem em longo tempo de recuperação devido à capacidade de IO insuficiente para sua carga de trabalho de banco de dados; (vii) que resultem do seu equipamento, software ou outra tecnologia; (viii) que resultem de instâncias pertencentes à classe de instância Micro DB ou outras classes de instância que têm limitações semelhantes de recursos de CPU e memória; ou, (ix) decorrentes da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o RDS Proxy de acordo com o Contrato (coletivamente, as “Exclusões do SLA do RDS Proxy”). 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. Este SLA se aplica somente ao RDS Proxy e não se aplica a quaisquer outros Serviços usados com o RDS Proxy.

Definições

- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” para um determinado RDS Proxy é calculada subtraindo-se de 100% a porcentagem de intervalos de um minuto durante o mês em que o RDS Proxy estava Indisponível. Se você estiver executando o RDS Proxy apenas durante parte do mês, o RDS Proxy será considerado 100% disponível durante a parte do mês em que não estiver em execução. As medições de Porcentagem de tempo de atividade mensal excluem o tempo de inatividade resultante, direta ou indiretamente, de qualquer Exclusão do SLA do RDS Proxy.
- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta AWS qualificada.

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” ou “Indisponibilidade” significa que todas as solicitações de conexão ao RDS Proxy falharam durante um intervalo de 1 (um) minuto.