

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 SimpleDB

Última atualização: 4 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement , “SLA”) do Amazon SimpleDB é uma política que rege o uso do Amazon SimpleDB (“SimpleDB”) e se aplica separadamente a cada conta que usar o SimpleDB. 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 os esforços comercialmente possíveis para disponibilizar o Amazon SimpleDB com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal de, no mínimo, 99,9%, durante o ciclo de faturamento mensal (“Compromisso de serviço”). Caso o SimpleDB não cumpra o compromisso de Porcentagem de tempo de atividade mensal, você poderá 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(s) Cluster(s) do SimpleDB que não atenderam ao compromisso de Porcentagem de tempo de atividade mensal em um ciclo de faturamento, 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%                              |

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do SimpleDB 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 no caso de indisponibilidade, falta de desempenho ou outra falha de nossa parte no fornecimento do SimpleDB 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 e os horários de cada incidente de Indisponibilidade que você estiver informando;
- iii. o ciclo de faturamento e as regiões da AWS em relação aos quais você estiver reivindicando créditos de serviço; e
- iv. os registros de solicitação que documentam os erros e corroboram a interrupção alegada (quaisquer 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 Simple DB

O Compromisso de Serviço não se aplica a qualquer indisponibilidade, suspensão ou rescisão de um Simple DB, ou outras questões de desempenho de um Serviço Simple DB, se: (i) causadas por fatores externos ao nosso controle, inclusive por evento de força maior ou problemas de acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do SimpleDB; (ii) resultantes de quaisquer ações ou inações suas; (iii) resultantes do seu descumprimento das instruções da documentação técnica atual aplicável ao Serviço do SimpleDB (incluindo guias de desenvolvedor aplicável), conforme publicado por nós e atualizado por nós de tempos em tempos no Site da AWS; (iv) resultantes de seu equipamento, software ou outra tecnologia; ou (v) resultantes de uma suspensão ou cancelamento do seu direito de usar o SimpleDB de acordo com o Contrato (em conjunto, “Exclusões do SLA do SimpleDB”).

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.

## Definições

- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” para o SimpleDB é calculada subtraindo de 100% a porcentagem de intervalos de 5 minuto durante o ciclo de faturamento mensal no qual SimpleDB estava “Indisponível”. Se você estiver acessando o SimpleDB apenas durante parte do mês, assumimos 100% de disponibilidade para a parte do mês em que ele não foi acessado. As medições de Porcentagem de tempo de atividade mensal excluem o tempo de inatividade resultante, direta ou indiretamente, de qualquer Exclusão do SLA do SimpleDB.
- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar como reembolso em uma conta qualificada.
- “Indisponível” e “Indisponibilidade” significam que todas as solicitações ao SimpleDB durante um intervalo de 5 minutos retornam um código de erro 500 ou 503.

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.