

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 Systems Manager

Última atualização: 5 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement , “SLA”) do AWS Systems Manager é uma política que rege o uso do AWS Systems Manager e se aplica separadamente a cada conta que usar o AWS Systems Manager. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do Contrato de Cliente 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.

Compromisso de serviço

A AWS envidará esforços comercialmente razoáveis para disponibilizar cada recurso cobrado do AWS Systems Manager com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal de pelo menos 99,9%, para cada região da AWS, durante qualquer ciclo de faturamento mensal (“Compromisso de serviço”). Se um recurso cobrado do AWS Systems Manager 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 para o recurso pago aplicável do AWS Systems Manager na região AWS afetada, para o ciclo de faturamento mensal no qual a Porcentagem de tempo de atividade mensal da região da AWS afetada 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%	10%
Inferior a 99%, mas superior ou igual a 95%	25%
Inferior a 95%	100%

Aplicaremos Créditos de serviço somente a pagamentos futuros de outra forma devidos por vocês quanto ao AWS Systems Manager referente ao recurso cobrado afetado. 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 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 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 da nossa parte no fornecimento do AWS Systems Manager 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 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 as regiões da AWS com relação às quais 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 o ciclo de faturamento;
- (iii) os nomes das APIs afetadas e as IDS de recursos de meta; e
- (iv) 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 Systems Manager

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão do AWS Systems Manager, ou a qualquer outro problema de desempenho do AWS Systems Manager: (i) causado por fatores fora do nosso controle razoável, inclusive qualquer evento de força maior, acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do AWS Systems Manager; (ii) decorrente de qualquer ação ou omissão voluntária da sua parte; (iii) decorrente do seu descumprimento das recomendações descritas na [Documentação do AWS Systems Manager](#) no Site da AWS; (iv) decorrente do seu equipamento, software ou outra tecnologia; ou (v) decorrente da

nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o AWS Systems Manager de acordo com o Contrato (coletivamente, as “Exclusões do SLA do AWS Systems Manager”).

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 “Disponibilidade” é calculada separadamente para cada recurso cobrado do AWS Systems Manager, e é calculada para cada intervalo de 5 minutos como a porcentagem de Solicitações processadas pelo AWS Systems Manager que não apresentem falha com Erros. Se você não fez nenhuma Solicitação em um determinado intervalo de 5 minutos, considera-se que esse intervalo teve 100% de disponibilidade.
- “Erro” é qualquer Solicitação que retorne um código de erro 500 ou 503, conforme descrito nos [Erros comuns](#) do AWS Systems Manager no site da AWS.
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” é calculada separadamente para cada recurso cobrado do AWS Systems Manager, e para cada região AWS é calculada a média de Disponibilidade para cada intervalo de 5 minutos em um ciclo mensal de faturamento. As medições de Porcentagem de tempo de atividade mensal excluem o tempo de inatividade resultante, direta ou indiretamente, de qualquer Exclusão do SLA do AWS Systems Manager.
- Uma “Solicitação” é uma ação iniciada pelo cliente de um tipo especificamente listado como suportado pelo AWS Systems Manager nas [páginas de Referência da API do AWS Systems Manager](#) no Site da AWS. Para fins de esclarecimento, Solicitações somente incluem ações cobradas para recursos cobrados; ações gratuitas e o uso de recursos gratuitos não contam como Solicitações e não são elegíveis a Créditos de serviço.
- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.