

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 X-Ray

Última atualização: 4 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do AWS X-Ray é uma política que rege o uso do AWS X-Ray (“X-Ray”) e se aplica separadamente a cada conta que usar o AWS X-Ray. 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, mas não definidos, terão os significados conforme estabelecidos no Contrato.

Compromisso de serviço

A AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar o X-Ray 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 o X-Ray 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 encargos pagos por você pelo X-Ray 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 99,0%	10%
Inferior a 99,0%	25%
Inferior a 95,0%	100%

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do X-Ray devidos 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 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 X-Ray 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 99.9% de Disponibilidade na referida região da AWS durante o ciclo de faturamento;
- (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 X-Ray

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou cancelamento do X-Ray nem nenhum problema de desempenho do X-Ray: (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 X-Ray; (ii) decorrente de quaisquer ações ou omissões voluntárias suas (p. ex., configuração incorreta de grupos de segurança, configurações de VPC ou configurações de credencial IAM, desativação de chaves de criptografia ou tornar as chaves de criptografia inacessíveis etc.); (iii) decorrente do não cumprimento das melhores práticas descritas no Guia do usuário do X-Ray no site da AWS; (iv) decorrente do seu equipamento, software ou outra tecnologia; ou (v) causado pela nossa suspensão ou cancelamento de seu direito de usar o X-Ray de acordo com o nosso Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do X-Ray”).

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

- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.
- 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 qualquer Exclusão do SLA do X-Ray.
- A “Disponibilidade” é calculada para cada intervalo de 5 minutos, conforme a porcentagem de Solicitações processadas pelo X-Ray que não falharem com Erros. Se você não fez nenhuma Solicitação em um determinado intervalo de cinco minutos, considera-se que esse intervalo teve 100% de disponibilidade.
- “Solicitação” é uma invocação das APIs PutTraceSegments, BatchGetTraces, ou GetTraceSummaries do X-Ray.
- Um “Erro” é qualquer Solicitação que resulte em um erro com código 500 ou 503.