

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 DocumentDB (com compatibilidade com o MongoDB)

Última atualização: 1.º de maio de 2025

Este Contrato de Nível de Serviço (Service Level Agreement, “SLA”) é uma política que rege o uso do Amazon DocumentDB (com compatibilidade com o MongoDB) (“Amazon DocumentDB”) e se aplica separadamente a cada conta que usa o Amazon DocumentDB. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do [Contrato de Cliente AWS](#) ou de outro contrato firmado conosco que rege o uso dos nossos Serviços (“Contrato”), os termos e condições deste SLA prevalecerão, mas somente na medida do referido conflito. Os termos em letras maiúsculas aqui empregados, mas não definidos, terão os significados conforme estabelecidos no Contrato.

Compromisso de serviço

A AWS estabelece dois compromissos de SLA para o Amazon DocumentDB: (1) um SLA Multi-AZ que rege cada cluster do Amazon DocumentDB implantado em duas ou mais AZs; e, (2) um SLA de AZ única que rege cada cluster do Amazon DocumentDB implantado em uma AZ.

SLA Multi-AZ

Quando um cluster do Amazon DocumentDB é implantado em duas ou mais AZs (“Cluster Multi-AZ”), a AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar cada cluster Multi-AZ com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal, conforme demonstrado na tabela abaixo, durante qualquer ciclo de faturamento mensal (“SLA Multi-AZ”).

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%

SLA de AZ única

Quando uma implantação de cluster do Amazon DocumentDB é implantada em uma AZ (“Cluster de AZ única”), a AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar cada Cluster de AZ única com uma Porcentagem de tempo de atividade de AZ única, conforme demonstrado na tabela abaixo, durante qualquer ciclo de faturamento mensal (“SLA de AZ única”).

Porcentagem de tempo de atividade de AZ única	Porcentagem de crédito de serviço
---	-----------------------------------

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.

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%

Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem das cobranças pagas por você pelos clusters do Amazon DocumentDB no ciclo de faturamento mensal em que o SLA em questão não foi cumprido. Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do Amazon DocumentDB devidos por você. A nosso critério, poderemos emitir o Crédito de serviço para o cartão de crédito bancário 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 Amazon DocumentDB é o recebimento de um Crédito de serviço (caso você tenha direito) de acordo com os termos deste SLA.

Solicitação de crédito e procedimentos de pagamento

Para receber o Crédito de serviço, você precisa enviar uma solicitação [abrindo um chamado no AWS Support Center](#). Você não pode combinar ou acumular declarações no âmbito do SLA Multi-AZ e do SLA de AZ única para uma implantação específica de cluster do Amazon DocumentDB. 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. a frase “Solicitação de crédito do SLA do Amazon DocumentDB” na linha de assunto;
- ii. as datas e os horários de cada incidente de Indisponibilidade da sua reclamação;
- iii. o Cluster do Amazon DocumentDB, os IDs de cluster do DocumentDB e a(s) região(ões) AWS do Cluster do Amazon DocumentDB de AZ única ou Multi-AZ e dos clusters do DocumentDB afetados;
- 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 ou a Porcentagem do tempo de atividade de AZ única 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

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.

ocorreu. O não envio da solicitação e de outras informações conforme exigido acima desqualificará você de receber o Crédito de serviço.

Exclusões de SLA do Amazon DocumentDB

O Compromisso de serviço não se aplica à indisponibilidade, suspensão ou cancelamento do Amazon DocumentDB, nem a nenhum problema de desempenho do Amazon DocumentDB: (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 Amazon DocumentDB; (ii) decorrente de quaisquer ações ou omissões voluntárias suas; (iii) resultante do seu descumprimento das diretrizes operacionais básicas descritas no [Guia do Desenvolvedor do Amazon DocumentDB](#); (iv) que resulte em longo tempo de recuperação devido à capacidade insuficiente de IO para a sua carga de trabalho de banco de dados; (v) que resulte de equipamento ou software seu, ou de outra tecnologia sua; ou (vi) decorrente de nossa suspensão ou nosso cancelamento de seu direito de usar o Amazon DocumentDB de acordo com o Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do Amazon DocumentDB”).

Se a disponibilidade for afetada por fatores diferentes dos usados no nosso cálculo da Porcentagem de tempo de atividade mensal ou da Porcentagem de tempo de atividade de AZ única, então poderemos emitir um Crédito de serviço considerando esses fatores, a nosso critério.

Definições

- “Zona de disponibilidade” e “AZ” [Availability Zone (Zona de disponibilidade)] referem-se ao local isolado dentro da região da AWS identificada por um identificador de letras conforme o código de região da AWS (p. ex.: us-west-1a).
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” para um determinado Cluster Multi-AZ é calculada subtraindo de 100% a porcentagem de intervalos de 1 minuto durante o ciclo de faturamento mensal no qual o Cluster Multi-AZ estava Indisponível. Se você estiver executando esse Cluster Multi-AZ apenas durante parte do mês, presume-se que o seu Cluster Multi-AZ esteja 100% disponível durante a parte do mês em que não estava em execução. As medições de Porcentagem de tempo de atividade mensal Multi-AZ excluem o tempo de inatividade resultante, direta ou indiretamente, de quaisquer Exclusões do SLA do Amazon DocumentDB.
- A “Porcentagem de tempo de atividade da AZ única” para um determinado Cluster de AZ única é calculada subtraindo de 100% a porcentagem de intervalos de 1 minuto durante o ciclo de faturamento mensal em que o Cluster de AZ única estava Indisponível. Se você executou esse Cluster de AZ única somente durante parte do mês, presume-se que o seu Cluster de AZ única esteja 100% disponível durante a parte do mês em que não estava em execução. As medições de Porcentagem de tempo de atividade de AZ única excluem o tempo de inatividade resultante, direta ou indiretamente, de quaisquer Exclusões do SLA do Amazon DocumentDB.
- “Cluster Multi-AZ” significa um cluster do Amazon DocumentDB que inclua instâncias em pelo menos duas zonas 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.

- “Cluster de AZ única” significa um cluster do Amazon DocumentDB que limite todas as instâncias no cluster do Amazon DocumentDB a uma Zona de disponibilidade comum.
- “Indisponível” e “Indisponibilidade” significam que todas as solicitações de conexão a todas as instâncias no Cluster do Amazon DocumentDB falharam durante um intervalo de 1 minuto.
- "Crédito de serviço" é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.