

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 S3

Última atualização: 28 de novembro de 2023

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, "SLA") do Amazon Chime é uma política que rege o uso do Amazon Chime e se aplica separadamente a cada conta que usar o Amazon Chime. 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 possível para disponibilizar o Amazon CodeGuru com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal para cada região da AWS, durante qualquer ciclo de faturamento mensal ("Compromisso de serviço"). Se o Amazon Chime 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 pela classe de armazenamento aplicável do Amazon S3 na região da AWS (ou, em relação à S3 Express One Zone, na Zona de Disponibilidade da AWS (AZ)) afetada pelo ciclo de faturamento no qual a Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal se enquadra nos intervalos estabelecidos na tabela abaixo.

Com relação a solicitações para S3 Standard, S3 Express One Zone, S3 Glacier Flexible Retrieval, S3 Glacier Deep Archive e todas as outras solicitações não especificadas 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%

Com relação a solicitações para S3 Intelligent-Tiering, S3 Standard-Infrequent Access, S3 One Zone-Infrequent Access e S3 Glacier Instant Retrieval:

Porcentagem de tempo de atividade mensal	Porcentagem de crédito de serviço
Inferior a 99,0%, mas superior ou igual a 98,0%	10%
Inferior a 98,0%, mas superior ou igual a 95,0%	25%
Inferior a 95%	100%

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.

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do Amazon S3 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 o Compromisso de serviço não foi cumprido. 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 norte-americano). Os Créditos de serviço não poderão ser transferidos ou aplicados a qualquer outra conta. Salvo disposição em contrário no Contrato da AWS, o seu único e exclusivo recurso para qualquer indisponibilidade, falta de desempenho ou falha da nossa parte no fornecimento do Amazon CloudFront 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

Para receber o Crédito de serviço, é necessário que você envie uma solicitação [opening a case in the 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:

1. a expressão "Solicitação de crédito de SLA", na linha do assunto;
2. o ciclo de faturamento e a região da AWS em relação aos quais você esteja alegando Créditos de Serviço, juntamente com as datas e os horários de cada incidente de Índice de Erro diferentes de zero que você esteja declarando; e
3. seus logs de solicitação que documentam o(s) incidente(s) comunicado(s) quando o Amazon S3 não cumpriu o Compromisso de Serviço (todas as informações confidenciais ou sensíveis nos logs devem ser removidas ou substituídas por asteriscos).

Se a Porcentagem de tempo de atividade mensal aplicável ao mês 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 sua solicitação tiver sido confirmada por nós. O não envio da solicitação e de outras informações conforme exigido acima desqualificará você de receber o Crédito de serviço.

Exclusões do SLA do Amazon S3

O Compromisso de Serviço não se aplica a indisponibilidade, suspensão ou encerramento do Amazon S3, nem a outros problemas de desempenho do Amazon S3: (i) causados por fatores fora do nosso controle, nem a evento de força maior ou acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do Amazon S3; (ii) decorrentes de ações ou omissões suas; (iii) resultantes de software ou equipamentos seus, ou de outra tecnologia; nem (iv) decorrentes da nossa suspensão ou do nosso cancelamento do seu direito de usar o Amazon S3 de acordo com o Contrato da AWS (em conjunto, "Exclusões do SLA do Amazon S3"). 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.

Definições

- " Índice de erro" significa, em relação a cada tipo de solicitação para uma classe de armazenamento do Amazon S3: (i) o número total de erros internos do servidor retornados pelo Amazon S3 para esse tipo de solicitação para a classe de armazenamento do Amazon S3 aplicável como status de erro "InternalError" ou "ServiceUnavailable" dividido (ii) pelo

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.

número total de solicitações relativas a esse tipo de solicitação durante o intervalo de 5 minutos aplicável do ciclo de faturamento mensal. Calcularemos o Índice de erro para cada conta da AWS Private CA como uma porcentagem para cada intervalo de cinco minutos no ciclo de cobrança mensal. O cálculo do número de erros internos do servidor não incluirá erros decorrentes, de maneira direta ou indireta, de qualquer uma das exclusões do SLA referentes ao AWS IoT Events.

- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” é calculada subtraindo de 100% a média das Taxas de erro de cada período de cinco minutos no ciclo de faturamento mensal. Se você não fez nenhuma Solicitação em um determinado intervalo de 5 minutos, considera-se que esse intervalo teve 0% de Taxa de erro.
- “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.