

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 Keyspaces

Última atualização: 24 de maio de 2023

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, "SLA") do Amazon Keyspaces (para Apache Cassandra) é uma política que rege o uso do Amazon Keyspaces (para Apache Cassandra) ("Keyspaces") e se aplica separadamente a cada conta que usar o Keyspaces. 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 as 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 fará todo o possível comercialmente para disponibilizar o Keyspaces com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal para cada região da AWS, durante qualquer ciclo de faturamento mensal, de (a) pelo menos 99,999% se o SLA de replicação multirregional se aplicar ou (b) pelo menos 99,99% se o SLA Padrão se aplicar ("Compromisso de Serviço"). Se o Keyspaces 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 cobranças pagas por você pelo Keyspaces na região da AWS afetada para o ciclo de faturamento mensal em que o Compromisso de serviço não foi cumprido, de acordo com o cronograma abaixo:

	Porcentagem de tempo de atividade mensal	Porcentagem de crédito de serviço
SLA de replicação multirregional	Inferior a 99,999%, mas superior ou igual a 99,0%	10%
	Inferior a 99,0%, mas superior ou igual a 95,0%	25%
	Inferior a 95,0%	100%
SLA Padrão	Inferior a 99,99%, mas superior ou igual a 99,0%	10%

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 99,0%, mas superior ou igual a 95,0%	25%
Inferior a 95,0%	100%

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do Keyspaces 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 norteamericano). 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 Keyspaces 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 a(s) região(ões) da AWS com relação à(s) qual(is) 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; e
- (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 Keyspaces

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou cancelamento do Keyspaces, nem nenhum problema de desempenho do Keyspaces: (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 Keyspaces; (ii) decorrente de quaisquer ações ou omissões voluntárias suas (p. ex., dimensionamento da capacidade provisionada, configuração incorreta de grupos de segurança, configurações de VPC ou configurações de credencial, envio de um formato de pacote incorreto, desabilitação de chaves de criptografia ou tornar as chaves de criptografia

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.

inacessíveis etc.); (iii) decorrente de você não seguir as diretrizes e melhores práticas descritas na Documentação do Keyspaces disponível no Site da AWS; (iv) decorrente do seu equipamento, software ou outra tecnologia; ou (v) causado pela nossa suspensão ou cancelamento do seu direito de usar o Keyspaces de acordo com nosso Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do Keyspaces”); (vi) que resulte de atividades relacionadas à ampliação de tabelas. 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 para cada intervalo de 5 minutos de acordo com a porcentagem de Solicitações processadas pelo Keyspaces sem falhas com Erros e relaciona-se somente às funções fornecidas do Keyspaces . Se você não fez nenhuma Solicitação em um determinado intervalo de 5 minutos, considera-se que esse intervalo teve 100% de disponibilidade.
- O cálculo da Disponibilidade de SLA da Replicação multirregional considera todas as Solicitações de todas as suas tabelas na região da AWS e também suas tabelas de réplica correspondentes em outras regiões da AWS.
- O cálculo de Disponibilidade do SLA Padrão considera todas as Solicitações de todas as suas tabelas do Keyspaces na região da AWS em questão.
- “Erro” é qualquer solicitação que resulte em um código de erro 1xxx ou 00xx.
- 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 Keyspaces.
- “Solicitação” é uma ação iniciada pelo cliente de um tipo especificamente indicado como compatível com o Keyspaces na seção Referência da linguagem CQL do [Guia do desenvolvedor do Keyspaces](#).
- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.
- O "SLA Padrão" é o Compromisso de serviço aplicável se alguma de suas tabelas do Amazon Keyspaces na região da AWS em questão não fizer parte do KeySpace multirregional ou se o SLA da Reaplicação multirregional se aplicar, mas você não fizer tentativas razoáveis de falha em caso de problema de disponibilidade em uma única região da AWS.