

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 SageMaker

Última atualização: 4 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço (*Service Level Agreement*, “SLA”) do Amazon SageMaker é uma política que rege o uso do Amazon SageMaker no âmbito dos termos do Contrato do Cliente da AWS ou outro contrato conosco que reja o uso de nossos Serviços (“Contrato”). Este SLA se aplica separadamente a cada conta que usar o Amazon SageMaker. Salvo disposição em contrário neste documento, este SLA está sujeito aos termos do Contrato e os termos em letras maiúsculas terão o significado definido no Contrato. Reservamo-nos o direito de alterar os termos deste SLA de acordo com o Contrato.

Este SLA se aplica às seguintes funções do Amazon SageMaker:

- “Inferência on-line” - a API `InvokeEndpoint` do Amazon SageMaker, para endpoints de modelos suportados por mais de uma instância.
- “Transformação em lote” - a API `CreateTransformJob` e a API `StopTransformJob` do Amazon SageMaker.

Compromisso de serviço

A AWS fará o possível para disponibilizar o Amazon SageMaker com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal (definida abaixo) para cada região da AWS, durante qualquer ciclo de faturamento mensal (“Compromisso de serviço”). Se o Amazon SageMaker não cumprir o Compromisso de serviço, você terá direito a receber um Crédito de serviço, conforme descrito abaixo.

Definições

- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido abaixo, que poderemos creditar como reembolso 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 Amazon SageMaker (definida abaixo).
- A “Disponibilidade” é calculada para cada intervalo de 5 minutos como a porcentagem de Solicitações (definidas abaixo) processadas pelo Amazon SageMaker sem falhas com Erros (definidos abaixo) e se relacionam somente às funções provisionadas do Amazon SageMaker. Se você não fez nenhuma Solicitação em um determinado intervalo de 5 minutos, considera-se que esse intervalo teve 100% 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.

- “Solicitação” significa:

o para Inferência on-line, uma invocação de uma função do Amazon SageMaker chamando diretamente a API InvokeEndpoint;

o para Transformação em lote, uma invocação de uma função do Amazon SageMaker chamando diretamente as APIs CreateTransformJob e StopTransformJob.

- “Erro” é qualquer Solicitação que resulte em um erro com código 500 ou 503.

Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem do total de encargos pagos por você pela Inferência on-line ou Transformação em lote (conforme aplicável) do Amazon SageMaker, 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:

Para Inferência on-line:

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

Para Transformação em lote:

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%	25%
Inferior a 95%	100%

Aplicaremos os Créditos de Serviço somente em pagamentos futuros da Inferência on-line ou da Transformação em lote (conforme aplicável) do Amazon SageMaker 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

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.

exclusivo recurso no caso de indisponibilidade, falta de desempenho ou outra falha da nossa parte no fornecimento do Amazon SageMaker 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) 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 Amazon SageMaker

O Compromisso de serviço não se aplica a qualquer indisponibilidade, suspensão ou encerramento do Amazon SageMaker nem a nenhum outro problema de desempenho do Amazon SageMaker:

- (i) causados por fatores fora do nosso controle possível, inclusive por motivo de força maior ou acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do Amazon SageMaker;
- (ii) resultantes de ações ou omissões voluntárias suas ou de terceiros (p. ex., dimensionamento da capacidade provisionada, configuração incorreta de grupos de segurança, configurações de VPC ou configurações de credenciais, desativação de chaves de criptografia ou tornar as chaves de criptografia inacessíveis etc.);
- (iii) decorrentes do não cumprimento das práticas recomendadas descritas na Documentação do Amazon SageMaker no site da AWS;
- (iv) resultantes do seu equipamento ou software ou de outra tecnologia sua; ou,

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.

(v) decorrentes da nossa suspensão e encerramento do seu direito de usar o Amazon SageMaker de acordo com o Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do Amazon SageMaker”).

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.