

A tradução abaixo é apenas para fins informativos. Em caso de discrepância, inconsistência ou conflito entre esta tradução e a versão em inglês (particularmente devido a atrasos na tradução), a versão em inglês prevalecerá.

Contrato de nível de serviço do Amazon Compute

Última atualização: 25 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço do do Amazon Compute (Service Level Agreement, “SLA”) é uma política que rege o uso do Amazon Elastic Compute Cloud (“Amazon EC2”)* e se aplica separadamente a cada conta que use o Amazon EC2. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do [Contrato de Cliente AWS](#) ou de outro contrato conosco que rege o uso dos nossos Serviços (“Contrato”), os termos e condições deste SLA se aplicam, mas somente na medida do conflito. Os termos em letras maiúsculas empregados neste, mas não definidos, terão os significados conforme estabelecidos no Contrato.

* Para os fins deste SLA, o Amazon EC2 inclui recursos do Amazon Elastic Graphics, Amazon Elastic Inference e Elastic IP Address adquiridos com as respectivas instâncias do Amazon EC2.

SLAs

A AWS estabelece dois compromissos de de SLA para o Amazon EC2: (1) um SLA de Nível regional que rege o Amazon EC2 implantado em várias AZs ou regiões e (2) um SLA de Nível de instância que rege as instâncias do Amazon EC2 individualmente.

SLA de Nível regional

Para o Amazon EC2 com todas as instâncias em execução implantadas simultaneamente em duas ou mais AZs na mesma região (ou pelo menos duas regiões, se houver apenas uma AZ em uma determinada região), a AWS fará o possível para disponibilizar o Amazon EC2 para cada região da AWS com uma Porcentagem mensal de tempo de atividade de pelo menos 99,99%, em cada caso durante qualquer ciclo de cobrança mensal (o “SLA de Nível regional”). Caso o Amazon EC2 não atenda ao SLA de nível regional, você poderá receber um Crédito de serviço conforme descrito abaixo.

Porcentagem de tempo de atividade mensal Porcentagem de crédito de serviço

Inferior a 99,99%, mas igual ou superior a 99%	10%
Inferior a 99%, mas igual ou superior a 95%	30%
Inferior a 95%	100%

SLA de Nível de instância

Para cada instância individual do Amazon EC2 (“Instância única do EC2”), a AWS fará o possível para disponibilizar a Instância única do EC2 com uma Porcentagem de tempo de atividade de Nível de instância de pelo menos 99,5%, em cada caso durante qualquer ciclo de cobrança mensal (o “SLA de Nível de instância”). Caso qualquer Instância única do EC2 não atenda ao SLA de Nível de instância, você estará qualificado para receber um Crédito de serviço, conforme descrito abaixo.

Porcentagem de tempo de atividade no nível da instância	Porcentagem de crédito de serviço
Inferior a 99,5%, mas igual ou superior a 99,0%	10%
Inferior a 99%, mas igual ou superior a 95%	30%
Inferior a 95%	100%

Obs.: Além do SLA de Nível de instância, a AWS não cobrará de você nenhuma Instância única do EC2 que esteja indisponível por mais de seis minutos por hora. Isso se aplica automaticamente e você não precisa solicitar crédito para qualquer hora com mais de seis minutos de indisponibilidade.

Créditos do SLA

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem da fatura mensal (excluindo-se os pagamentos únicos, como pagamentos adiantados feitos para Instâncias reservadas) para o Amazon EC2 na região afetada da AWS que não atendeu ao SLA de Nível regional ou para a instância única do EC2 na região da AWS que não atendeu ao SLA de Nível de instância, respectivamente.

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do Amazon EC2 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 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 norte-americano). Os Créditos de serviço não poderão ser transferidos ou aplicados a qualquer outra conta.

Solicitação de crédito e procedimentos de pagamento

Para receber o Crédito de serviço, é necessário que você envie uma solicitação abrindo um caso no AWS Support Center. Você somente pode enviar uma reivindicação de acordo com o SLA de Nível regional ou SLA de Nível de instância, pois essas reivindicações não podem ser combinadas ou empilhadas para uma instância única do EC2 específica. Sua solicitação de crédito precisa ser recebida por nós até o final do segundo ciclo de cobrança após o qual ocorreu o incidente, bem como deve incluir as

informações especificadas abaixo para o SLA de Nível regional e SLA de Nível de instância, respectivamente.

As solicitações de SLA de Nível regional precisam incluir:

1. as palavras “Solicitação de crédito de SLA do Amazon Compute – Reivindicação de Nível de região” na linha de assunto;
2. as datas, as horas e a região da AWS afetada de cada incidente de Indisponibilidade que você esteja informando;
3. as IDs de recursos para o Amazon EC2; e
4. seus registros de solicitação que comprovem os erros e corroborem a interrupção da qual você se queixa**.

As solicitações de SLA de Nível de instância precisam incluir:

1. as palavras “Solicitação de crédito de SLA do Amazon Compute – Reivindicação de Nível de instância” na linha de assunto;
2. as datas, as horas e a região da AWS e AZ afetadas de cada incidente de Indisponibilidade que você esteja informando;
3. as IDs de recursos para as instâncias de EC2 únicas afetadas; e
4. seus registros de solicitação e outros dados necessários para a AWS validar a interrupção da qual você se queixa**.

***Substitua qualquer informação confidencial ou sensível por asteriscos.*

Se uma reivindicação sob o SLA de Nível regional ou Nível de instância for confirmada por nós como válida, emitiremos um Crédito de serviço dentro de um ciclo de cobrança após o mês em que sua solicitação for confirmada por nós.

O não envio das informações solicitadas e de outras informações, conforme exigido acima, implicará no não recebimento do Crédito de serviço. Salvo disposição em contrário no Contrato, este SLA estabelece os seus únicos e exclusivos recursos, e as únicas e exclusivas obrigações da AWS, em caso de indisponibilidade, falta de desempenho ou outra falha da nossa parte no fornecimento do Amazon EC2.

Exclusões de SLA do Amazon Compute

O SLA de Nível regional e o SLA de Nível de instância, respectivamente, não se aplicam a qualquer indisponibilidade, suspensão ou rescisão do Amazon EC2 ou outros problemas de desempenho do Amazon EC2, direta ou indiretamente: (i) causados por fatores que vão além do nosso controle razoável, inclusive qualquer evento de força maior ou acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do Amazon EC2; (ii) que resultem de ações ou omissões da sua parte, inclusive não reconhecer um volume de recuperação ou responder a problemas de integridade de recursos; (iii) que resultem do seu equipamento, software ou outra tecnologia; ou (iv) decorrente da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o Amazon EC2

aplicável de acordo com o Contrato (coletivamente, as “Exclusões de SLA do Amazon Compute”). 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 nível de instância, poderemos emitir um Crédito de serviço considerando esses fatores, a nosso critério.

Definições do SLA

- “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 (por exemplo: us-west-1a).
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” é calculada subtraindo-se de 100% a porcentagem de minutos durante o mês em que o Amazon EC2 esteve no estado de Indisponibilidade.
- A “Porcentagem de tempo de atividade de nível de instância” é calculada subtraindo-se de 100% a porcentagem de minutos durante o mês em que uma Instância EC2 única esteve no estado de Indisponibilidade.
- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.
- “Indisponível” e “Indisponibilidade” referem-se:
 - Para o SLA de nível de instância, sua Instância EC2 única não tem conectividade externa.
 - Com relação ao SLA de Nível regional aplicável ao Amazon EC2, quando todas as suas instâncias em execução implantadas em duas ou mais AZs na mesma região da AWS (ou, se houver somente uma AZ na região da AWS, essa AZ e outra AZ em outra região da AWS) simultaneamente não têm conectividade externa;

Versão(ões) anterior(es)