

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 CloudSearch

Última atualização: 5 de maio de 2022

Este Contrato de Nível de Serviço (Service Level Agreement, "SLA") do Amazon CloudSearch é uma política que rege o uso do Amazon CloudSearch ("CloudSearch") e se aplica separadamente a cada conta que usar o CloudSearch. 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 envidará esforços comercialmente possíveis para disponibilizar Domínios Multi-AZ do CloudSearch com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal de, no mínimo, 99,9%, durante qualquer ciclo de faturamento mensal ("Compromisso de serviço"). Caso o CloudSearch não cumpra 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 das cobranças pagas por você pelo Domínio Multi-AZ que não tenha atendido ao Compromisso de serviço em um ciclo de faturamento, de acordo com o cronograma abaixo.

| Porcentagem de tempo de atividade mensal        | Porcentagem de crédito de serviço |
|---|-----------------------------------|
| 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%                              |

Aplicaremos os Créditos de serviço somente para futuros pagamentos do CloudSearch 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. 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 CloudSearch é o recebimento de um Crédito de serviço (caso tenha direito), de acordo com os termos deste SLA.

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 de crédito e procedimentos de pagamento

Para receber o Crédito 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 do assunto;
- (ii) as datas e os horários de cada incidente de Indisponibilidade que você estiver informando;
- (iii) os nomes e as regiões da AWS dos Domínios Multi-AZ afetados; e
- (iv) os registros de solicitação que documentam os erros e corroboram a interrupção alegada (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 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 ocorreu. 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 CloudSearch

O Compromisso de serviço não se aplica a qualquer Indisponibilidade, suspensão ou encerramento do CloudSearch, nem a outros problemas de desempenho do CloudSearch: (i) causados por fatores fora do nosso controle razoável, inclusive eventos de força maior, acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do CloudSearch; (ii) decorrentes de ações ou omissões voluntárias da sua parte; (iii) decorrentes de operações incompatíveis com a versão do CloudSearch utilizada no Domínio Multi-AZ; (iv) decorrentes do não cumprimento das [melhores práticas](#) descritas nas Perguntas frequentes do CloudSearch, no site da AWS; (v) decorrentes do seu uso de domínios ou APIs do CloudSearch que faziam parte de versões antigas do CloudSearch; (vi) decorrentes do seu equipamento, software ou outra tecnologia; ou (vii) decorrentes da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o CloudSearch de acordo com o Contrato (coletivamente, "Exclusões do SLA do CloudSearch").

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 “Porcentagem de tempo de atividade mensal” para um determinado Domínio Multi-AZ é calculada subtraindo de 100% a porcentagem de intervalos de 5 minutos durante o ciclo de faturamento mensal no qual o Domínio Multi-AZ estava Indisponível. Se você estiver executando esse Domínio Multi-AZ apenas durante parte do mês, presume-se que o seu Domínio 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 excluem o tempo de inatividade resultante, direta ou indiretamente, de quaisquer Exclusões do SLA do CloudSearch.
- “Domínio Multi-AZ” refere-se a um domínio do CloudSearch com o parâmetro Multi-AZ definido como real.

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.

- "Indisponível" e "Indisponibilidade" significa que todas as solicitações para o Domínio Multi-AZ em execução durante um intervalo de 5 minutos falham com erros. Se você não fez nenhuma Solicitação em um determinado intervalo de 5 minutos, considera-se que esse intervalo teve 100% de disponibilidade.
- "Solicitação" refere-se a uma operação de upload ou pesquisa iniciada pelo cliente, conforme descrito na [Documentação do CloudSearch](#), no site da AWS.
- "Erro" é qualquer Solicitação que resulte em um erro com código 500 ou 503.
- "Crédito de serviço" é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar como reembolso em uma conta qualificada.