

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 DynamoDB

Última atualização: 4 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, "SLA") do Amazon DynamoDB é uma política que rege o uso do Amazon DynamoDB ("DynamoDB") e se aplica separadamente a cada conta que usar o DynamoDB. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do [Contrato do Cliente da 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 todo o possível comercialmente para disponibilizar o DynamoDB 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 Tabelas Globais se aplicar ou (b) pelo menos 99,99% se o SLA Padrão se aplicar ("Compromisso de Serviço"). Se o DynamoDB 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 das seguintes cobranças pagas por você pelo DynamoDB, para o ciclo de faturamento mensal em que a Porcentagem de tempo de atividade mensal para uma determinada região da AWS ficou dentro dos intervalos estabelecidos na tabela abaixo: (a) se o SLA da Tabela global se aplicar, o total de cobranças pagas por você pelo DynamoDB para a região da AWS mais as cobranças descritas na seção [Tabelas globais](#) da página de preços do Amazon DynamoDB do site da AWS pagas por você pelas tabelas de réplica correspondentes em outras regiões da AWS ou (b) se o SLA padrão aplicar-se, o total de cobranças pagas por você pelo DynamoDB na região da AWS em questão.

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

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

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do DynamoDB 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 a falta de Disponibilidade ocorreu. 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 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 da nossa parte no fornecimento do DynamoDB 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 DynamoDB

O Compromisso de serviço não se aplica à indisponibilidade, suspensão ou cancelamento do Amazon DynamoDB, nem a nenhum problema de desempenho do Amazon DynamoDB: (i) causado por fatores fora do nosso controle razoável inclusive motivo de força maior, falta de acesso à internet ou problemas relacionados além dos limites do Amazon DynamoDB; (ii) decorrente de quaisquer ações ou omissões voluntárias suas; (iii) que resultem de você não seguir as [diretrizes operacionais básicas](#) descritas no Guia do Desenvolvedor do DynamoDB; (iv) que resultem em tempo de recuperação adicional devido a unidades de capacidade de leitura (read capacity units, RCUs) e unidades de capacidade de gravação (write capacity units, WCUs) insuficientes provisionadas para a sua carga de trabalho de banco de dados;; (v) decorrente de equipamento ou software seu ou de outra tecnologia sua; ou (vi) decorrente da nossa suspensão ou do nosso cancelamento do seu direito de usar o DynamoDB de acordo com o Contrato (coletivamente, "Exclusões de SLA do DynamoDB ").

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, conforme a porcentagem de Solicitações processadas pelo DynamoDB que não falharem com Erros. 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 Tabela global considera todas as Solicitações de todas as suas tabelas do DynamoDB 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 DynamoDB na região da AWS em questão.
- “Erro” é qualquer Solicitação que retorne um código de erro 500 ou 503, conforme descrito nos [Erros comuns](#) do DynamoDB no site da AWS.
- O “SLA da Tabela global” é o Compromisso de Serviço que se aplica se todas as suas tabelas do DynamoDB na região da AWS em questão fizerem parte das tabelas globais, conforme descrito no site da AWS (“Tabelas globais”) durante todo o ciclo de faturamento mensal em questão, e você fizer tentativas razoáveis de falha em caso de problema de disponibilidade em uma única região da AWS.
- 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 DynamoDB.
- “Solicitação” é uma ação iniciada pelo cliente de um tipo especificamente indicado como compatível pelo DynamoDB na [Documentação de referência da API do DynamoDB](#) no site da AWS. Para evitar dúvidas, as Solicitações não incluem ações indicadas em outros produtos ou serviços (p. ex., Amazon DynamoDB Accelerator, Amazon DynamoDB Streams).
- “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 DynamoDB na região da AWS em questão não fizer parte das Tabelas globais ou se o SLA da Tabela global se aplicar, mas você não fizer tentativas razoáveis de falha em caso de problema de disponibilidade em uma única região da AWS.