

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 EKS

Última atualização: 4 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement , "SLA") do Amazon EKS é uma política que rege o uso do Amazon Elastic Container Service para Kubernetes ("Amazon EKS") e se aplica separadamente a cada conta que usar o Amazon EKS. 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. [Obs.: O Contrato de nível de serviço do AWS Fargate para Amazon EKS consta no [Contrato de nível de serviço do Amazon Compute](#) (e respectivas eventuais atualizações).]

Compromisso de serviço

A AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar o endpoint do Kubernetes para um Clusters do Amazon EKS com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal de, no mínimo, 99,95%, durante o ciclo de faturamento mensal ("Compromisso de serviço"). Caso o Amazon EKS não cumpra o compromisso de Porcentagem de tempo de atividade mensal, você poderá receber um Crédito de serviço, conforme descrito abaixo.

Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem do total de encargos pagos por você pelo(s) Cluster(s) do EKS que não atenderam ao compromisso de Porcentagem de tempo de atividade mensal em um ciclo de faturamento, de acordo com o cronograma abaixo.

Porcentagem de tempo de atividade mensal	Porcentagem de crédito de serviço
Inferior a 99.95%, 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%

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do Amazon EKS devidos a 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 Amazon EKS é o recebimento de um Crédito de serviço (caso tenha direito) de acordo com os termos deste SLA.

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:

- as palavras “Solicitação de crédito de SLA” na linha de assunto;
- o ciclo de faturamento e as regiões da AWS em relação às quais você está reivindicando um Crédito de serviço, juntamente com as datas e horários de cada Porcentagem de tempo de atividade mensal e o detalhamento da Disponibilidade que você estiver reivindicando;
- os Clusters do EKS e as regiões AWS dos endpoints dos Clusters do EKS afetados; e
- seus registros de solicitação que documentam os erros e corroboram com 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 EKS

O Compromisso de serviço não se aplica a qualquer indisponibilidade, suspensão ou rescisão do Amazon EKS ou quaisquer outros problemas de desempenho do Amazon EKS: (i) causados por fatores fora do nosso controle cabível, como eventos de força maior ou acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do Amazon EKS; (ii) decorrentes de quaisquer ações ou omissões voluntárias da sua parte (p. ex., reiniciar um cluster, atualizar a versão do cluster, atualizar a configuração do cluster, desabilitar grupos de segurança, alterar ou configurar incorretamente as configurações de VPC, etc.); (iii) causados por software de orquestração de código aberto que leva a falhas repetidas do Cluster do EKS ou a um Cluster do EKS inoperável (p. ex., bugs não documentados no código-fonte do Kubernetes); (iv) decorrentes do seu equipamento, software ou outra tecnologia ou (v) decorrentes da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o Amazon EKS nos termos do Contrato (coletivamente, "Exclusões de SLA do Amazon EKS").

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. A disponibilidade de instâncias EC2 anexadas a um Cluster do EKS é coberta pelo [SLA do Amazon Compute](#).

Definições

- “Cluster do EKS” refere-se ao plano de controle do cluster do EKS executado pela AWS.
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” para um determinado Cluster do EKS é calculada subtraindo de 100% a porcentagem de intervalos de 5 minutos durante o ciclo de

faturamento mensal no qual o endpoint do Cluster do EKS estava Indisponível. Se você estiver executando esse Cluster do EKS apenas durante parte do mês, presume-se que o seu Cluster do EKS esteja 100% disponível durante a parte do mês em que não estava em execução. As medições de Porcentagem de tempo de atividade mensal excluem Indisponibilidade resultante direta ou indiretamente de qualquer Exclusão de SLA do Amazon EKS.

- “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.
- "Indisponível" e "Indisponibilidade" significam que todas as solicitações de conexão ao endpoint do Kubernetes do Cluster do EKS em questão falharam durante um intervalo de 5 minutos.