

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 Elastic Block Store

Última atualização: 31 de maio de 2022

Este Contrato de Nível de Serviço do Amazon Elastic Block Store (Service Level Agreement, "SLA") é uma política que rege o uso do Amazon Elastic Block Store ("Amazon EBS") e se aplica separadamente a cada conta que utiliza o Amazon EBS. 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 estabelecidos no Contrato.

## SLAs

A AWS estabelece dois compromissos de SLA para o Amazon EBS: (1) um SLA em nível de região que rege os volumes do EBS implantados em várias AZs ou regiões e (2) um SLA em nível de volume que rege os volumes do EBS separadamente.

### SLA de Nível regional

Com relação ao Amazon EBS com todos os volumes de execução implantados 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 todo o possível comercialmente para disponibilizar o Amazon EC2 para cada região da AWS com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal conforme mostrado na tabela abaixo durante o ciclo de cobrança mensal ("SLA de Nível regional").

Porcentagem de tempo de atividade mensal	Porcentagem de crédito de serviço
Inferior a 99,99%, mas igual ou superior a 99,0%	10%
Inferior a 99%, mas igual ou superior a 95%	30%
Inferior a 95,0%	100%

### SLA de Nível de volume

Com relação a cada volume do Amazon EBS ("Volume de EBS único"), a AWS fará todo o possível comercialmente para disponibilizar o Volume de EBS único com uma Porcentagem de tempo de atividade no nível de volume, conforme mostrado na tabela abaixo, durante qualquer ciclo de cobrança mensal ("SLA de Nível de volume"):

Porcentagem de tempo de atividade no nível de volume	Porcentagem de crédito de serviço
Inferior a 99,9%, mas igual ou superior a 99,0%	10%
Inferior a 99%, mas igual ou superior a 95%	30%
Inferior a 95,0%	100%

## Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem da cobrança mensal em relação aos volumes aplicáveis do Amazon EBS na região do AWS afetada que não atenderam ao SLA de Nível regional ou ao SLA de Nível de volume, respectivamente.

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do Amazon EBS 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 cobrança 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 cobrança 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 [opening a case in the AWS Support Center](#). Você não pode combinar nem acumular cobranças de acordo com o SLA de Nível regional e o SLA de Nível de volume em relação um determinado Volume de EBS único. Sua solicitação de crédito precisa ser recebida por nós até o final do segundo ciclo de cobrança após o qual ocorreu o incidente e precisa incluir as informações especificadas abaixo em relação ao SLA de Nível regional e SLA de Nível de volume, conforme aplicável:

- i. as expressões “Solicitação de crédito do SLA do Amazon EBS” na linha de assunto;
- ii. as datas, horários e região da AWS afetada de cada incidente de Indisponibilidade que você esteja informando;
- iii. os IDs dos recursos dos seus volumes do Amazon EBS; e
- iv. os seus registros de solicitação que comprovem os erros e corroborem a interrupção que você alega\*\*

\*\*Substitua as informações confidenciais ou sensíveis por asteriscos.

Se alguma solicitação nos termos do SLA em questão for confirmada por nós, emitiremos o Crédito de serviço para você no ciclo de cobrança seguinte ao mês em que sua solicitação tiver sido 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 disposto de outro modo no Contrato, este SLA estabelece os seus únicos e exclusivos recursos, e as únicas e exclusivas obrigações da

AWS, em caso de indisponibilidade, não execução ou outra falha da nossa parte no fornecimento do Amazon EBS.

## Exclusões do SLA do Amazon EBS

O SLA de Nível regional e o SLA de Nível de volume, respectivamente, não se aplicam a indisponibilidade, suspensão ou rescisão do Amazon ECS nem a outros problemas de desempenho do Amazon EC2, direta ou indiretamente: (i) causados por fatores que vão além do nosso controle, inclusive eventos de força maior ou acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do Serviço incluído; (ii) que resultem de ações ou omissões da sua parte, inclusive falta de reconhecimento ou de mudança para um volume de recuperação ou de resposta a problemas de integridade dos recursos; (iii) que resultem do seu equipamento, software ou outra tecnologia; ou (iv) decorrentes da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o Amazon EBS de acordo com o Contrato (em conjunto, “Exclusões de SLA do Amazon EBS”). 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 volume, poderemos emitir um Crédito de serviço considerando esses fatores, a nosso critério.

## Definições

- “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 (p. ex.: us-west-1a).
- A “Porcentagem de tempo de atividade de nível de volume” é calculada subtraindo-se de 100% a porcentagem de minutos durante o mês em que um Volume de EBS Único esteve no estado de Indisponibilidade.
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” é calculada subtraindo-se de 100% a porcentagem de minutos durante o mês em que o Amazon EBS 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 a:
  - Com relação ao SLA de Nível regional, quando todos os seus volumes anexados implantados 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) executam zero leitura e gravação IO, com IO pendente na fila.
  - Com relação ao SLA de Nível de volume, o seu Volume de EBS único executa zero leitura e gravação IO, com IO pendente na fila.