

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 MQ

Última atualização: 20 de março de 2024

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, "SLA") do Amazon MQ é uma política que rege o uso do Serviço Amazon MQ ("Amazon MQ") e se aplica separadamente a cada conta que usar o Amazon MQ. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do [Contrato de 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, porém não definidos, terão os significados conforme estabelecidos no Contrato.

## Compromisso de serviço

A AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar cada Broker Ativo/Em Espera, ou Broker em Cluster com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal de, no mínimo, 99,9%, durante qualquer ciclo de faturamento mensal ("Compromisso de serviço"). Se um Broker Ativo/Em Espera ou um Broker Agrupado não cumprir o Compromisso de Serviço, você terá direito de 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 para cada Broker ativo/em espera ou Broker em cluster, para o ciclo de faturamento mensal no qual a Porcentagem de tempo de atividade mensal ficou dentro das faixas estabelecidas na tabela abaixo:

Porcentagem de tempo de atividade mensal	Porcentagem de crédito de serviço
Inferior a 99,9%, 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 MQ 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

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.

nossa parte no fornecimento do Amazon MQ 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:

- 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.) o ARN do broker de cada Broker ativo/em espera ou Broker em cluster afetado; 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 MQ

O Compromisso de Serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão do Amazon MQ ou outros problemas de desempenho do Amazon MQ: (i) causados por fatores fora do nosso controle razoável, inclusive por motivos de força maior ou acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do Amazon MQ; (ii) decorrentes de ações ou omissões voluntárias da sua parte (p. ex., reinicializar um broker, configurar incorretamente grupos de segurança, configurações de VPC ou configurações de credenciais, capacidade insuficiente do broker, desabilitar chaves de criptografia ou tornar as chaves de criptografia inacessíveis, etc.); (iii) decorrentes de brokers pertencentes à microclasse ou outras classes de brokers que tenham limitações semelhantes de recursos de CPU e memória; (iv) que resultem de você não seguir as [diretrizes operacionais básicas](#) descritas no Guia do Desenvolvedor do Amazon MQ no Site da AWS; (v) causados por software de mecanismo de broker subjacente que leva a falhas repetidas do broker ou a um broker inoperante; (vi) decorrentes do seu equipamento, software ou outra tecnologia; ou (vii) decorrentes da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o Amazon MQ no âmbito do Contrato (coletivamente, "Exclusões do SLA do Amazon MQ").

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

- "Broker ativo/em espera" significa um broker do Amazon MQ com o parâmetro `ACTIVE_STANDBY_MULTI_AZ` definido como verdadeiro.

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.

- "Broker em cluster" significa um broker do Amazon MQ com o parâmetro `CLUSTER_MULTI_AZ` definido como verdadeiro.
- A "Porcentagem de tempo de atividade mensal" para um determinado Broker ativo/em espera ou Broker em cluster é calculada subtraindo de 100% a porcentagem de intervalos de 1 minuto durante o ciclo de cobrança mensal em que o Broker ativo/em espera ou Broker em cluster estava "Indisponível". Se você estiver executando o Broker ativo/em espera ou Broker em cluster por apenas parte do mês, seu Broker ativo/em espera ou Broker em cluster será considerado 100% disponível durante a parte do mês em que não estiver em execução. As medições de Porcentagem de tempo de atividade mensal excluem o tempo de inatividade resultante, direta ou indiretamente, de qualquer Exclusão do SLA do Amazon MQ.
- "Crédito de serviço" é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.
- "Indisponível" significa que todas as solicitações de conexão ao Broker ativo/em espera ou Broker em cluster em execução falham durante um intervalo de 1 minuto.