

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 Timestream

Última atualização: 29 de fevereiro de 2024

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do Amazon Timestream é uma política que rege o uso do Amazon Timestream para Live Analytics e do Amazon Timestream para InfluxDB (coletivamente “Timestream”) e se aplica separadamente a cada conta que usar o Timestream. 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.

SLAs

A AWS assume três compromissos de SLA para o Timestream: (1) um SLA padrão para o Amazon Timestream para Live Analytics; (2) um SLA de instância de banco de dados multi-AZ para o Amazon Timestream para InfluxDB; e (3) um SLA de instância de banco de dados único para o Amazon Timestream para InfluxDB.

SLA padrão para Live Analytics do Amazon Timestream

A AWS fará o comercialmente possível para tornar o Amazon Timestream para Live Analytics disponível com uma porcentagem de tempo de atividade mensal, conforme demonstrado na tabela abaixo, durante qualquer ciclo de cobrança mensal (“SLA padrão”).

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 99,0%, mas igual ou superior a 95,0%	25%
Inferior a 95,0%	100%

SLA de instância de banco de dados multi-AZ para Amazon Timestream para InfluxDB

A AWS fará o comercialmente possível para tornar o Amazon Timestream para InfluxDB disponível com uma porcentagem de tempo de atividade mensal, conforme demonstrado na tabela abaixo, durante qualquer ciclo de cobrança mensal (“SLA de instância de banco de dados multi-AZ”).

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

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.

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%

SLA de instância de banco de dados único para Amazon Timestream para InfluxDB

A AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar cada instância de banco de dados único para o Amazon Timestream para InfluxDB com base em uma porcentagem de tempo de atividade no nível da instância, conforme demonstrado na tabela abaixo, durante qualquer ciclo de faturamento mensal ("SLA de instância de banco de dados único").

Porcentagem de tempo de atividade mensal

Inferior a 99,5%, mas igual ou superior a 99,0%

Inferior a 99,0%, mas igual ou superior a 95,0%

Inferior a 95,0%

Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem dos encargos pagos por você para Timestream padrão ou pelas instâncias de banco de dados multi-AZ que não cumpriram o SLA padrão e o SLA de instância de banco de dados multi-AZ, conforme o caso; ou para as instâncias de banco de dados único que não cumpriram o SLA de instância de banco de dados único na região da AWS afetada no ciclo de faturamento mensal em que o SLA não foi cumprido, conforme o caso.

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do Timestream 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 estadunidense). 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 para qualquer indisponibilidade, falta de desempenho ou outra falha da nossa parte no fornecimento do Timestream 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, é necessário que você envie uma solicitação [opening a case in the AWS Support Center](#). Você não pode combinar ou acumular reivindicações no âmbito do SLA padrão, do SLA de instância de banco de dados multi-AZ e do SLA de instância de banco de dados

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.

único. A sua solicitação precisa ser recebida por nós até o final do segundo ciclo de cobrança após o qual o incidente tenha ocorrido e precisa incluir as informações especificadas abaixo para o SLA padrão e SLA de Instância de banco de dados multi-AZ e o SLA de instância de banco de dados único, conforme o caso:

- i. as palavras “Solicitação de crédito de SLA do Amazon Timestream – reivindicação padrão/multi-AZ/banco de dados único” na linha de assunto;
- ii. as datas e os horários de cada incidente de indisponibilidade que você estiver reivindicando;
- iii. as IDs das instâncias de banco de dados e as regiões da AWS referentes das instâncias padrão, instâncias de banco de dados multi-AZ ou instâncias de banco de dados único; 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 uma solicitação nos termos do SLA em questão for confirmada por nós, emitiremos o Crédito de serviço para você no ciclo de faturamento seguinte ao mês em que sua solicitação de crédito foi apresentada. O não envio da solicitação e de outras informações conforme exigido acima desqualificará você de receber o Crédito de serviço.

Exclusões do SLA do Timestream

Os respectivos SLAs não se aplicam a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão do Timestream ou outros problemas de desempenho do Timestream, direta ou indiretamente: (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 Timestream (ii) decorrentes de ações ou omissões da sua parte; (iii) decorrentes do fato de você não seguir as [diretrizes e práticas recomendadas](#) descritas na Documentação do Timestream no Site da AWS; (iv) causados por software de mecanismo de banco de dados subjacente que leve a falhas repetidas do banco de dados ou a uma instância de banco de dados inoperante; (v) que resultem do seu equipamento, software ou outra tecnologia; ou (vi) decorrentes da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o Timestream de acordo com o Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do Timestream”).

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 instância, poderemos emitir um Crédito de serviço considerando esses fatores, a nosso critério.

Definições

- “Erro” é qualquer Solicitação que retorne um código de erro 500 ou 503, conforme descrito nos [Erros comuns](#) do Timestream, no site da AWS.
- A “Porcentagem de tempo de atividade no nível da instância” para uma determinada instância de banco de dados único é calculada subtraindo de 100% a porcentagem de intervalos de 5 minuto durante o ciclo de faturamento mensal em que a instância de banco de dados único estava “Indisponível”. Se você executou essa instância de banco de dados

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.

único somente durante parte do mês, presume-se que sua instância de banco de dados único esteja 100% disponível durante a parte do mês em que não estava em execução.

- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” para Solicitações em uma determinada região da AWS PCS é calculada subtraindo de 100% a porcentagem de intervalos de 5 minutos durante o ciclo de faturamento mensal no qual as Solicitações estavam indisponíveis. Se você não fez nenhuma Solicitação em um determinado intervalo de 5 minutos, considera-se que esse intervalo teve 100% de disponibilidade. As medições de Porcentagem de tempo de atividade mensal excluem o tempo de inatividade resultante, direta ou indiretamente, de qualquer Exclusão do SLA do Timestream.
- “Instância multi-AZ” significa o Amazon Timestream para InfluxDB com a opção de implantação de instância multi-AZ selecionada.
- “Solicitação” é uma ação iniciada pelo cliente de um tipo especificamente indicado como compatível pelo Timestream na [Documentação de referência da API do Timestream](#) .
- “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.
- “Instância de banco de dados único” significa o Amazon Timestream para InfluxDB com a opção de implantação de banco de dados único selecionada.
- “Instância de banco de dados único” significa o Amazon Timestream para Live Analytics com a opção de implantação de banco de dados padrão selecionada.
- “Indisponível” e “indisponibilidade” significa que todas as Solicitações de Timestream respondem com um Erro durante um intervalo de 5 minutos.