

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 AWS Budgets

Última atualização: 5 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) dispõe sobre a política que rege o uso do AWS Budgets e se aplica separadamente a cada conta que usar o AWS Budgets. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do [Contrato de Cliente AWS](#) ou de outro contrato conosco que rege o 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 o comercialmente possível para disponibilizar o AWS Budgets com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal de, no mínimo, 99,9%, durante o ciclo de faturamento mensal (“Compromisso de serviço”). Caso o AWS Budgets 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 AWS Budgets 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 99,9%, mas igual ou superior a 99,0%	10%
Inferior a 99,0%, mas igual ou superior a 95,0%	25%
Inferior a 95%	100%

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do AWS Budgets de outra forma 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 da AWS,

o seu único e exclusivo recurso no caso de indisponibilidade, falta de desempenho ou outra falha de nossa parte no fornecimento do AWS Budgets 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 precisará 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. as datas e os horários de cada incidente de Indisponibilidade que você estiver informando; e
- iii. 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 AWS Budgets

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão do AWS Budgets ou a qualquer outro problema de desempenho do AWS Budgets: (i) causado por fatores fora do nosso controle razoável, inclusive qualquer evento de força maior, acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do AWS Budgets; (ii) decorrente de qualquer ação ou omissão voluntária da sua parte; (iii) decorrente da sua falha em seguir as [práticas recomendadas](#) descritas no AWS Budgets no guia do usuário do AWS Billing & Cost Management;; (iv) decorrente do seu equipamento, software ou outra tecnologia; ou (v) decorrente da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o AWS Budgets de acordo com o Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do AWS Budgets”).

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 "Porcentagem de tempo de atividade mensal" para o AWS Budgets é calculada subtraindo de 100% a porcentagem de intervalos de 1 minuto durante o ciclo de faturamento mensal no qual o AWS Budgets estava "Indisponível". Se você estiver executando o AWS Budgets apenas durante parte do mês, o AWS Budgets 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 AWS Budgets.
- "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 AWS Budgets falharam durante o intervalo de 1 minuto.