

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.

# Acordo de nível de serviço do Amazon ECS Anywhere

Última atualização: 5 de maio de 2022

Este Acordo de nível de serviço (*Service Level Agreement*, “SLA”) do Amazon ECS Anywhere é uma política que rege o uso do Amazon Elastic Container Service Anywhere (“Amazon ECS Anywhere”) e se aplica, separadamente, a cada conta que usa o Amazon ECS Anywhere. 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.

## Compromisso de serviço

A AWS envidará esforços comercialmente razoáveis para disponibilizar o Amazon ECS Anywhere para cada região da AWS, com as Porcentagens de tempo de atividade mensal estabelecidas na tabela abaixo, durante o ciclo de faturamento mensal (“Compromisso de serviço”). Se o Amazon ECS Anywhere não cumprir o Compromisso de serviço, você terá direito a receber um Crédito de serviço, conforme descrito abaixo.

## Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem do total de cobranças pagas por você pelo Amazon ECS Anywhere na região da AWS afetada para o ciclo de faturamento mensal em que o Compromisso de serviço não foi cumprido, 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%	30%
Inferior a 95,0%	100%

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do Amazon ECS Anywhere 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. Os Créditos de serviço serão aplicáveis e emitidos 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 ECS Anywhere é o recebimento de um Crédito de serviço (caso você 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 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:

1. as palavras “Solicitação de crédito de SLA” na linha de assunto;
2. o ciclo de faturamento, as regiões da AWS e as datas e horários de cada incidente de Indisponibilidade e Porcentagem de tempo de atividade mensal que você está reivindicando;
3. as Solicitações afetadas e a ID da Instância externa; e,
4. 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 ECS Anywhere

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma Indisponibilidade, suspensão ou rescisão do Amazon ECS Anywhere ou a qualquer outro problema de desempenho do Amazon ECS Anywhere: (i) causado por fatores além do nosso controle razoável, inclusive eventos de força maior, acesso à internet ou problemas relacionados que excedam o ponto de demarcação do Amazon ECS Anywhere; (ii) que resulte de ações ou inações voluntárias de sua parte (p. ex., reiniciar uma instância, atualizar uma instância, atualizar a configuração da instância, desativar grupos de segurança, alterar ou configurar incorretamente as configurações de VPC etc.); (iii) causado por software de orquestração de código aberto que leve a falhas repetidas da Instância do ECS Anywhere ou à inoperância da Instância do ECS Anywhere; (iv) resultante do seu equipamento, software ou outra tecnologia; ou, (v) decorrente da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o Amazon ECS, de acordo com o Contrato (coletivamente, as “Exclusões do SLA do Amazon ECS Anywhere”).

Se a disponibilidade for afetada por fatores diferentes dos usados no nosso cálculo da Porcentagem de tempo de atividade mensal, poderemos emitir um Crédito de serviço considerando esses fatores, a nosso critério.

## Definições

- “Erro” refere-se a qualquer Solicitação que retorne um código de erro 500 ou 503, conforme descrito nos [Erros comuns](#) do Amazon ECS, no site da AWS.

- A “Indisponibilidade” é calculada para cada intervalo de 5 minutos, conforme a porcentagem de Solicitações processadas pelo Amazon ECS Anywhere que falharem com Erros. Se você não fez nenhuma Solicitação em um determinado intervalo de 5 minutos, considera-se que esse intervalo teve 100% de disponibilidade.
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” para uma determinada região da AWS é calculada subtraindo-se de 100% a média da Indisponibilidade para todos os intervalos de 5 minutos em um ciclo de faturamento mensal. 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 ECS Anywhere (conforme definição acima).
- “Solicitação” refere-se a uma ação iniciada pelo cliente para o Amazon ECS Anywhere, chamando diretamente o RunTask, StartTask, CreateService ou UpdateService, conforme indicado no Guia de referência da API. Para fins de esclarecimento, chamadas para outras ações não são consideradas Solicitações e não se qualificam para Créditos de serviço.
- “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.