

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 de otimização do AWS Lake Formation Row-level Security, Governed Tables and Storage

Última atualização: 30 de novembro de 2021

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) de otimização do AWS Lake Formation Row-level Security, Governed Tables and Storage é uma política que rege o uso dos recursos de otimização do AWS Lake Formation Row-level Security, Governed Tables and Storage (“Recursos de RGS”) e se aplica separadamente a cada conta que usar os Recursos de RGS. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do [Contrato de Cliente AWS](#) ou de outro contrato conosco que rege 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 fará o comercialmente possível para disponibilizar os Recursos de RGS, 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 os Recursos de RGS não cumprirem o Compromisso de serviço, você terá direito a receber um Crédito de serviço, conforme descrito a seguir.

## Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem do total de cobranças pagas por você pelos Recursos de RGS 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:

<b>Porcentagem de tempo de atividade mensal</b>	<b>Porcentagem de crédito de serviço</b>
Inferior a 99,9%, mas superior ou igual a 99%	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 dos Recursos de RGS devidos por você. A nosso critério, poderemos emitir os Créditos de serviço para o cartão de crédito que você usou para pagar o ciclo de faturamento no qual a falta de Disponibilidade 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 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 para qualquer indisponibilidade, falta de desempenho ou falha da nossa parte no fornecimento dos Recursos de RGS 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 [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 e a(s) região(ões) da AWS com relação à(s) qual(is) você solicita Créditos de serviço, juntamente com a Porcentagem de tempo de atividade mensal para a referida região da AWS pra o ciclo de faturamento aplicável e as datas e os horários específicos, bem como as Disponibilidades para cada intervalo de 5 minutos com menos de 100% de Disponibilidade na referida região da AWS durante a vigência do ciclo de faturamento; e,
3. 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 de otimização do AWS Lake Formation Row-level Security, Governed Tables, and Storage**

O Compromisso de Serviço não se aplica a indisponibilidade, suspensão nem rescisão dos Recursos de RGS nem a outros problemas de desempenho dos Recursos de RGS: (i) causados por fatores fora do nosso controle, inclusive eventos de força maior ou problemas de acesso à internet ou relacionados além do ponto de demarcação dos Recursos de RGS; (ii) decorrentes de ações ou omissões voluntárias suas ou de terceiros (p. ex., dimensionamento da capacidade provisionada, configuração incorreta de grupos de segurança, configurações de VPC ou configurações de credenciais, desativação de chaves de criptografia ou inacessibilidade das chaves de criptografia etc.); (iii) decorrentes do seu descumprimento das práticas recomendadas descritas na [Documentação](#) dos Recursos de RGS disponível no Site da AWS; (iv) decorrentes de equipamentos ou software seus ou outra tecnologia sua ou equipamentos, software ou outra tecnologia de terceiros (exceto equipamentos de terceiros que estejam sob o nosso

controle direto); ou (v) decorrentes da nossa suspensão e rescisão do seu direito de usar os Recursos de RGS no âmbito do Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA de otimização do AWS Lake Formation Row-level Security, Governed Tables, and Storage”). 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

- A “Disponibilidade” é calculada para cada intervalo de cinco minutos, de acordo com a porcentagem de Solicitações processadas pelos Recursos de RGS sem falhas com Erros e relaciona-se somente às funções fornecidas dos Recursos de RGS. Se você não fez nenhuma Solicitação em um determinado intervalo de 5 minutos, considera-se que esse intervalo teve 100% de disponibilidade.
- Um “Erro” é qualquer Solicitação que resulte em um erro com código 500 ou 503.
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” para uma determinada região da AWS é calculada conforme a média da Disponibilidade em todos os intervalos de 5 minutos no 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 de otimização do AWS Lake Formation Row-level Security, Governed Tables, and Storage.
- “Solicitação” é a ativação de uma função dos Recursos de RGS ao ligar diretamente a API de ativação ou uma ativação causada por uma fonte de evento compatível. As chamadas de API de ativação dos Recursos de RGS incluem o seguinte: StartQueryPlanning, GetWorkUnits, GetWorkUnitResults, StartTransaction, CancelTransaction, ExtendTransaction, DescribeTransaction, ListTransactions, UpdateTableStorageOptimizer e ListTableStorageOptimizers.
- “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.