

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 Managed Workflows for Apache Airflow (MWAA)

Última atualização: 5 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do Amazon MWAA é uma política que rege o uso do Amazon Managed Workflows for Apache Airflow (“Amazon MWAA”) e se aplica separadamente a cada conta que usar o Amazon MWAA. 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 possível para disponibilizar o Amazon MWAA com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal para cada ambiente do Amazon MWAA, durante qualquer ciclo de faturamento mensal, de pelo menos 99,9% (“Compromisso de serviço”). Se o Amazon MWAA 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 dos seguintes encargos pagos por você por cada ambiente do Amazon MWAA 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 MWAA 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 ocorreu a indisponibilidade. 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 norteamericano). Os Créditos de serviço não poderão ser transferidos ou aplicados a qualquer outra conta. Salvo disposição em contrário no Contrato, o

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.

seu único e exclusivo recurso no caso de indisponibilidade, falta de desempenho ou outra falha da nossa parte no fornecimento do Amazon MWAA é o recebimento de Créditos de serviço (caso tenha direito) de acordo com os termos deste SLA.

## Solicitação de crédito e procedimentos de pagamento

Para receber os Créditos 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:

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 o ambiente do Amazon MWAA pra o ciclo de faturamento em questão e as datas e os horários específicos, bem como as Disponibilidades para cada intervalo de 1 ou 5 minutos com menos de 100% de Disponibilidade no referido ambiente do Amazon MWAA durante o ciclo de faturamento; e
3. seus Registros de solicitação que documentam os erros da sua alegada interrupção (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 do crédito for confirmada por nós e for inferior ao Compromisso de serviço, emitiremos o Crédito de serviço para você dentro do ciclo de faturamento após o mês em que a solicitação ocorreu. O não envio da solicitação de crédito e outras informações conforme exigido acima desqualificará você de receber os Créditos de serviço.

## Exclusões do SLA do Amazon MWAA

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou cancelamento do Amazon MWAA nem nenhum problema de desempenho do Amazon MWAA : (i) causado por fatores fora do nosso controle razoável, incluindo motivo de força maior, falta de acesso à internet ou problemas relacionados além dos limites do Amazon MWAA; (ii) decorrente de ações ou omissões voluntárias suas (por exemplo, sobrecarregar um banco de dados ao ponto de torná-lo inoperável, configuração incorreta de grupos de segurança, configurações de VPC ou configurações de credencial, capacidade de ambiente MWAA insuficiente, desabilitação de chaves de criptografia ou tornar as chaves de criptografia inacessíveis etc.); (iii) decorrente de você não seguir as diretrizes e melhores práticas descritas na Documentação do Amazon MWAA disponível no Site da AWS; (iv) decorrente do seu equipamento, software ou outra tecnologia; ou; (v) causado pela nossa suspensão ou cancelamento do seu direito de usar o Amazon MWAA de acordo com o nosso Contrato; (vi) causado pelo software subjacente Apache Airflow que leve a falhas ao ambiente ou torne o ambiente inoperante (coletivamente, “Exclusões do SLA do Amazon MWAA”). 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 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.

- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” para um determinado ambiente do Amazon MWAA é calculada subtraindo de 100% a porcentagem de intervalos de 1 minuto durante o ciclo de faturamento mensal no qual o ambiente do MWAA estava “Indisponível”. Se você estiver executando esse ambiente do MWAA apenas durante parte do mês, presume-se que o seu MWAA esteja 100% disponível durante a parte do mês em que não estava 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 MWAA.
- “Ambiente MWAA” significa uma instância discreta do Amazon MWAA que responde com o Status = “disponível” por meio da API de ambiente.
- Um “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 ambiente do MWAA em execução falham durante um intervalo de 1 minuto.