

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 Nimble Studio

Última atualização: 4 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, "SLA") do Amazon Nimble Studio é uma política que rege o uso do Amazon Nimble Studio ("Amazon Nimble Studio") e se aplica separadamente a cada conta que usar o Amazon Nimble Studio. 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 Nimble Studio com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal para cada região da AWS, durante qualquer ciclo de faturamento mensal, conforme descrito abaixo ("Compromisso de serviço"). Se o Amazon Nimble Studio 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, excluindo-se as taxas cobradas de licença do Windows RDS, pelo Amazon Nimble Studio 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 99,9%, mas igual ou superior a 99,0%	10%
Inferior a 99%, mas igual ou superior a 95%	30%
Inferior a 95,0%	100%

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do Amazon Nimble Studio 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 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 da nossa parte no fornecimento do Amazon Nimble Studio é o recebimento de Créditos de serviço (caso tenha direito) de acordo com os termos deste SLA.

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.

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](#). 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, as horas e as regiões da AWS afetadas de cada incidente de indisponibilidade que você esteja alegando; e
- iii. seus 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 sua solicitação tiver sido confirmada por nós. 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 Nimble Studio

O Compromisso de Serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão do Amazon Nimble Studio ou outros problemas de desempenho do Amazon Nimble Studio: (i) causados por fatores fora do nosso controle razoável, inclusive eventos de força maior ou acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do Amazon Nimble Studio; (ii) decorrentes de ações ou omissões da sua parte, como configuração inadequada da sua imagem, aplicativos de streaming, configurações do sistema operacional, fleet, provedor de identidade, ambiente do Active Directory, VPC ou DNS; (iii) que resultem do seu não cumprimento das diretrizes e práticas recomendadas descritas na Documentação do Amazon Nimble Studio no Site da AWS; (iv) que resultem do seu equipamento, software ou outra tecnologia; ou (v) decorrentes da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o Amazon Nimble Studio de acordo com o Contrato (coletivamente, "Exclusões do SLA do Amazon Nimble Studio"). 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 “Porcentagem de tempo de atividade mensal” é calculada subtraindo-se de 100% a porcentagem de minutos durante o mês em que o Amazon Nimble Studio esteve no estado de Indisponibilidade. As medições de Porcentagem de tempo de atividade mensal excluem Indisponibilidade resultante direta ou indiretamente de qualquer Exclusão de SLA do Amazon Nimble Studio.
- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.
- “Indisponível” e “Indisponibilidade” refere-se a, durante um determinado minuto, se todas as tentativas contínuas de conexão à Instância da estação de trabalho ao longo do minuto

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.

forem malsucedidas. Se não houver tentativas de conexão com a Instância da estação de trabalho durante o minuto, a Instância da estação de trabalho será considerada disponível durante o minuto.

- Uma “Instância de estação de trabalho” é uma instância EC2 gerenciada e fornecida pelo Amazon Nimble Studio para tarefas de criação de conteúdo.