

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 OpsWorks

Última atualização: 5 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do AWS OpsWorks é uma política que rege o uso do AWS OpsWorks for Chef Automate e AWS OpsWorks for Puppet Enterprise (cada um deles, um “Serviço AWS OpsWorks”) e é aplicável separadamente a cada conta que uso o Serviço AWS OpsWorks, bem como é aplicável a cada Serviço AWS OpsWorks separadamente. 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, porém não definidos, terão os significados conforme estabelecidos no Contrato.

## Compromisso de serviço

A AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar cada Serviço AWS OpsWorks incluído com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal de pelo menos 99,9%, para cada região da AWS, durante qualquer ciclo de faturamento mensal (“Compromisso de serviço”). Se o Serviço AWS OpsWorks 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 encargos pagos por você para o Serviço AWS OpsWorks incluído na região afetada da AWS, para o ciclo de faturamento mensal no qual a Porcentagem de tempo de atividade mensal da região da AWS afetada ficou dentro das faixas estabelecidas na tabela 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%	25%
Inferior a 95%	100%

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do Serviço AWS OpsWorks 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 o erro 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 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 do Serviço AWS OpsWorks incluído 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:

- (i) as palavras “Solicitação de crédito de SLA” na linha de assunto;
- (ii) a região AWS, as datas e horas de cada incidente de Índices de Erro diferentes de zero que você esteja reivindicando; 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 aplicável ao mês 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 Serviço AWS OpsWorks

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão de um Serviço AWS OpsWorks incluído ou quaisquer outros problemas de desempenho do Serviço AWS OpsWorks incluído: (i) causados por fatores fora do nosso controle, inclusive por motivos de força maior, acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do Serviço incluído; (ii) que resultem de quaisquer ações ou omissões suas; (iii) que resultem da sua falha em seguir as diretrizes e as melhores práticas descritas na [Documentação do AWS OpsWorks](#) disponível 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 Serviço AWS OpsWorks incluído de acordo com o Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do AWS OpsWorks”). Se a disponibilidade for afetada por fatores diferentes dos usados pelo nosso cálculo do Índice de Erro, poderemos emitir um Crédito de serviço considerando esses fatores, a nosso critério.

## Definições

- “Índice de erro” significa: (i) o número total de erros internos do servidor retornados pelo Serviço AWS OpsWorks aplicável como status de erro “InternalError” (erro interno) ou “ServiceUnavailable” (indisponibilidade de serviço) dividido pelo (ii) número total de solicitações para o tipo de solicitação aplicável durante esse período de intervalo de cinco minutos. Calcularemos o Índice de erro para cada conta do Serviço AWS OpsWorks incluído como uma porcentagem para cada intervalo de cinco minutos no ciclo de cobrança mensal. O cálculo da Índice de Erro não incluirá erros que surjam, direta ou indiretamente, como resultado de qualquer uma das Exclusões do SLA do AWS OpsWorks.
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” é calculada subtraindo-se de 100% a média dos Índices de erro de cada período de cinco minutos no ciclo de faturamento mensal para cada região da AWS.
- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta AWS OpsWorks qualificada.