

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 Quantum Ledger Database (QLDB)

Última atualização: 5 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, "SLA") do Amazon Quantum Ledger Database ("QLDB") é uma política que rege o uso do QLDB e se aplica separadamente a cada conta que usar o QLDB. 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 comercialmente possível para disponibilizar os ledgers do QLDB com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal de ao menos 99,9% ("Compromisso de serviço"). Se o ledger do QLDB 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 ledger do QLDB afetado 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 QLDB 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 para qualquer indisponibilidade, falta de desempenho ou outra falha da

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.

nossa parte no fornecimento do QLDB 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 [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:

1. as palavras “Solicitação de crédito de SLA” na linha de assunto;
2. as datas, horários e região(ões) da AWS das IDs de recursos do ledger do QLDB afetado para cada incidente de Indisponibilidade que você esteja alegando; e
3. seus registros de solicitação que documentam os erros e corroboram a interrupção alegada (todas as informações confidenciais ou sensíveis 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 de SLA do Amazon QLDB

O Compromisso de serviço não se aplica a indisponibilidade, suspensão ou rescisão do QLDB nem a outros problemas de desempenho do QLDB: (i) causados por fatores fora do nosso controle, inclusive eventos de força maior, acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do QLDB; (ii) que resultem de ações ou omissões suas; (iii) que resultem do seu descumprimento das diretrizes e melhores práticas descritas na [Documentação do QLDB](#) no Site da AWS; (iv) que resultem de software ou equipamentos seus ou de outra tecnologia sua; ou (v) que sejam decorrentes da nossa suspensão ou do nosso cancelamento do seu direito de usar o QLDB de acordo com o Contrato (em conjunto, “Exclusões do SLA do QLDB”). 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 intervalos de um minuto durante o mês em que a área de trabalho do QLDB estava Indisponível. Se você estiver executando o ledger do QLDB apenas durante parte do mês, o ledger do QLDB será considerado 100% disponível durante a parte do mês em que não estiver 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 QLDB.
- “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.

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.

- "Indisponível" e "Indisponibilidade" significa que todos os comandos do banco de dados falharam no intervalo de um minuto, sendo que "falha" significa que a solicitação retorna um resultado com o código de status HTTP no intervalo de 500 a 599.