

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 EFS

Última atualização: 4 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço (*Service Level Agreement*, “SLA”) do Amazon EFS é uma política que rege o uso do Amazon Elastic File System (“Amazon EFS”) e se aplica separadamente a cada conta que usar o Amazon EFS. 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, mas não definidos, terão os significados conforme estabelecidos no Contrato.

## Compromisso de serviço

A AWS fará o possível para disponibilizar o Amazon EFS com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal, conforme descrito abaixo, durante qualquer ciclo de faturamento mensal (“Compromisso de serviço”). Se o Amazon EFS 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, de acordo com o cronograma abaixo, como uma porcentagem do total de cobranças pagas por você pelo sistema de arquivos do Amazon EFS em questão na região da AWS afetada para o ciclo de faturamento no qual a Porcentagem de tempo de atividade mensal ficou dentro dos intervalos estabelecidos nas tabelas abaixo.

Para sistemas de arquivos do Amazon EFS que usam classes de armazenamento Standard (Amazon EFS Standard e Amazon EFS Standard-Infrequent Access):

Porcentagem de tempo de atividade mensal	Porcentagem de crédito de serviço
Inferior a 99,99%, 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%

Para sistemas de arquivos do Amazon EFS que usam classes de armazenamento One Zone (Amazon EFS One Zone e Amazon EFS One Zone-Infrequent Access):

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 EFS devidos a 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 Amazon EFS não cumpriu o Compromisso de serviço. 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 falha da nossa parte no fornecimento do Amazon EFS 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. a expressão “Solicitação de crédito de SLA”, na linha do assunto;
2. o ciclo de faturamento e a região da AWS em relação aos quais você está solicitando Créditos de Serviço, juntamente com as datas e horários de cada incidente em que você afirma que o seu sistema de arquivos do Amazon EFS estava Indisponível; e,
3. seus logs de solicitação que documentam o(s) incidente(s) comunicado(s) quando o Amazon EFS não cumpriu o Compromisso de serviço (todas as informações confidenciais ou sensíveis nos logs 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 ao recebimento do Crédito de serviço.

### Exclusões do SLA do Amazon EFS

O Compromisso de serviço não se aplica a indisponibilidade, suspensão ou encerramento do Amazon EFS, nem a outros problemas de desempenho do Amazon EFS: (i) causados por fatores fora do nosso controle, nem a evento de força maior ou acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do Amazon EFS; (ii) decorrentes de ações ou omissões suas; (iii) resultantes de software ou equipamentos seus, ou de outra tecnologia; nem (iv) decorrentes da nossa suspensão ou do nosso cancelamento do seu direito de usar o Amazon EFS de acordo com o Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do Amazon EFS”). 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 de 100% a porcentagem de intervalos de 1 minuto em um ciclo de faturamento mensal durante o qual o sistema de arquivos do Amazon EFS estiver Indisponível. As medições de Porcentagem de tempo de atividade mensal excluem Indisponibilidade resultante, direta ou indiretamente, de qualquer Exclusão do SLA do Amazon EFS. Se você não processou nenhuma Operação em um determinado intervalo de 1 minuto, considera-se que esse intervalo teve 100% de disponibilidade.
- “Operação” refere-se a uma instrução que permite acessar os seus dados no sistema de arquivos do Amazon EFS.
- “Crédito de serviço” refere-se a um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada do Amazon EFS.
- “Atraso do Servidor” refere-se à resposta a uma Operação que leva mais de 15 segundos para iniciar a execução.
- “Erro de Servidor” refere-se à resposta de erro a uma Operação, identificada como uma falha lateral do serviço “NFS4ERR\_SERVERFAULT”.
- O seu sistema de arquivos do Amazon EFS ficará “Indisponível” durante um intervalo de 1 minuto se, durante esse intervalo de 1 minuto, todas as Operações apresentarem um Atraso ou Erro do servidor ou uma combinação de Atrasos e Erros do servidor.