

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 Connect

Última atualização: 19 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, "SLA") do AWS Direct Connect é uma política que rege o uso do AWS Direct Connect e se aplica separadamente a cada conta que usar o AWS Direct Connect. 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.

SLAs

A AWS assume três compromissos do SLA para o AWS Direct Connect: (1) um SLA Redundante de vários sites que rege as Implantações Redundantes de vários sites; (2) um SLA Não redundante de vários sites que rege as Implantações não redundantes de vários sites; e (3) um SLA de Conexão única que rege as conexões individuais.

SLA Redundante de vários sites

Quando o Direct Connect estiver configurado para acessar um Endpoint usando uma Implantação Redundante de vários sites, a AWS fará o comercialmente possível para tornar cada Implantação Redundante de vários sites disponível com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal, conforme demonstrado na tabela abaixo, durante cada ciclo de cobrança mensal ("SLA Redundante de vários sites"):

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%
------------------	------

SLA Não redundante multi-site

Quando o Direct Connect estiver configurado para acessar um Endpoint usando uma Implantação Não redundante de vários sites, a AWS fará o comercialmente possível para tornar cada Implantação Não redundante de vários sites disponível com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal, conforme demonstrado na tabela abaixo, durante cada ciclo de cobrança mensal (“SLA Não redundante de vários sites”):

Porcentagem de tempo de atividade mensal	Porcentagem de crédito de serviço
Inferior a 99,9%, mas superior ou igual a 99%	10%
Inferior a 99,0%, mas superior ou igual a 95,0%	25%
Inferior a 95,0%	100%

SLA de Conexão única

A AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar cada Conexão com uma Porcentagem de tempo de atividade de Conexão única, conforme demonstrado na tabela abaixo, durante cada ciclo de cobrança mensal (“SLA de Conexão única”)**:

Porcentagem de tempo de atividade única	Porcentagem de crédito de serviço
Inferior a 95,0%, mas superior ou igual a 92,5%	10%
Inferior a 92,5%, mas superior ou igual a 90,0%	25%
Inferior a 90,0%	100%

** A AWS não recomenda o uso de nenhuma Implantação que não seja uma Implantação Redundante de vários sites ou uma Implantação Não redundante de vários sites para cargas de trabalhos de produção.

Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem do total de cobranças por Hora da porta do AWS Direct Connect pagas por você para a(s) respectiva(s) Conexão(s) que estejam com Indisponibilidade para o ciclo de cobrança mensal em que o SLA, conforme aplicável, não foi cumprido.

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do Amazon Connect 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 estadunidense). 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 nossa parte no fornecimento do AWS PCS 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](#). Você não pode combinar ou acumular reivindicações no âmbito de dois ou mais SLAs do AWS Direct Connect fornecidos neste documento. Se uma Conexão for usada para várias Implantações e estiver Indisponível, essa Indisponibilidade poderá ser contabilizada em relação a apenas uma Implantação para fins do cálculo do Tempo de inatividade. No entanto, se uma Conexão for usada como parte de uma Implantação Redundante de vários sites ou uma Implantação Não redundante de vários sites e estiver Indisponível, você poderá se qualificar para o SLA de Conexão única no que diz respeito a essa Conexão, mesmo que a Implantação em si não esteja Indisponível. Sua solicitação precisa ser recebida por nós até o final do segundo ciclo de cobrança após o incidente ter ocorrido e precisa incluir as informações especificadas abaixo para o SLA Redundante de vários sites, SLA Não redundante de vários sites e SLA Não redundante, conforme aplicável:

1. as palavras “Solicitação de crédito do SLA do Direct Connect” na linha de assunto;
 2. as datas e os horários de cada incidente de Indisponibilidade que você estiver informando;
 3. as IDs de conexão e as IDs de interface virtual correspondentes afetadas;
- o ciclo de faturamento em relação ao qual você esteja reivindicando Créditos de serviço;
- Seus registros de solicitação que comprovem os erros e corroborem a interrupção da qual você se queixa**

** Substitua qualquer informação confidencial ou sigilosa nesses registros por asteriscos.

Se uma solicitação nos termos do SLA em questão for confirmada por nós, emitiremos o Crédito de serviço para você no ciclo de faturamento seguinte ao mês em que sua solicitação tiver sido confirmada por nós. O não envio das informações solicitadas e de outras informações, conforme exigido acima, implicará no não recebimento do Crédito de serviço.

Exclusões do SLA do AWS Direct Connect

Os respectivos SLAs não se aplicam a qualquer indisponibilidade, suspensão ou rescisão do VPC Lattice, ou a qualquer problema de desempenho do VPC Lattice, direta ou

indiretamente: (i) causada por fatores fora do nosso controle razoável, inclusive qualquer evento de força maior, acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do VPC Lattice; (ii) decorrente de qualquer ação ou omissão voluntária de sua parte (p. ex., configuração incorreta de grupos de segurança, configurações de VPC ou configurações de credenciais, desativação de chaves de criptografia ou tornar as chaves de criptografia inacessíveis, etc.); (iii) resultante do seu equipamento, software ou outra tecnologia; (iv) resultante do não cumprimento das diretrizes descritas no Guia do usuário do VPC Lattice no site da AWS; ou (v) decorrente da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o VPC Lattice de acordo com o Contrato. Se a disponibilidade for afetada por fatores diferentes dos usados no nosso cálculo da Porcentagem de tempo de atividade mensal ou da Porcentagem de tempo de atividade da AZ única, conforme aplicável, poderemos emitir um Crédito de serviço considerando esses fatores, a nosso critério.

Além disso, os SLAs não se aplicam a serviços do AWS Direct Connect acessados por meio de uma integração de Parceiro do Direct Connect do AWS Partner Network (APN) usando uma conexão hospedada ou interfaces virtuais hospedadas. Os SLAs se aplicam a conexões dedicadas que você acessa por meio de serviços fornecidos por um Parceiro do APN Direct Connect, contanto que essas conexões dedicadas sejam de propriedade da sua conta da AWS.

Definições

- “Zona de disponibilidade” e “AZ” [*Availability Zone* (Zona de disponibilidade)] referem-se ao local isolado dentro da região da AWS identificada por um identificador de letras conforme o código de região da AWS (p. ex.: us-west-1a).
- “Conexão” é uma conexão dedicada do AWS Direct Connect na sua conta da AWS. Portas que são unidas como um grupo de agregação de links contam como uma única Conexão.
- “Implantação” é um conjunto de uma ou mais Conexões configuradas para acessar o mesmo Endpoint.
- “Tempo de inatividade” é o total de minutos acumulados durante um mês de cobrança no qual sua Implantação ou Conexão, conforme aplicável, esteve Indisponível.
- “Endpoint” é um ponto de extremidade público ou privado de serviço da AWS para o qual uma interface virtual em uma Conexão foi provisionada e configurada para acesso completo e independente.
- “Tempo de atividade máximo” é o número total de minutos que uma Implantação ou Conexão, conforme aplicável, é implantada durante um ciclo de cobrança mensal.
- “Porcentagem de tempo de atividade mensal” para uma Implantação Redundante de vários sites ou uma Implantação Não redundante de vários sites em um determinado mês de cobrança é calculada como Tempo de atividade máximo menos o Tempo de inatividade dividido pelo Tempo de atividade máximo para a Implantação. A Porcentagem de tempo de atividade mensal é representada pela seguinte fórmula:

% do Tempo de atividade mensal = (Tempo de atividade máximo - Tempo de inatividade) / tempo de atividade máximo

- A Implantação Não redundante de vários sites é uma Implantação que compreende pelo menos duas Conexões implantadas em um mínimo de dois locais diferentes do Direct Connect, sendo cada um deles configurado para acessar o mesmo Endpoint, em que pelo menos um dos locais do Direct Connect está associado à Região da AWS na qual o Endpoint está hospedado e, no que diz respeito aos Endpoints privados, o Endpoint é implantado em duas ou mais Zonas de Disponibilidade. Você precisa ter um plano de [Suporte empresarial](#) em vigor para qualquer Implantação Não redundante de vários sites.
- A Implantação Redundante de vários sites é uma Implantação que compreende, no mínimo, quatro Conexões implantadas em, ao menos, dois locais diferentes do Direct Connect, sendo que cada um deles é configurado para acessar o mesmo Endpoint, em que não menos que duas Conexões são implantadas em cada um dos dois locais do Direct Connect, pelo menos um dos locais do Direct Connect é associado à Região da AWS na qual o Endpoint esteja hospedado, cada Conexão esteja em um dispositivo da AWS exclusivo e, no que diz respeito aos Endpoints privados, o Endpoint é implantado em duas ou mais Zonas de Disponibilidade. Você precisa ter um plano de [Suporte empresarial](#) em vigor para qualquer Implantação Redundante de vários sites e ter concluído uma “Análise bem arquitetada” com um AWS Solutions Architect.
- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.
- "Porcentagem de tempo de atividade de conexão única" para uma conexão em um determinado mês de cobrança é calculada como Tempo de atividade máximo menos o Tempo de inatividade dividido pelo Tempo de atividade máximo da Conexão. A Porcentagem de tempo de atividade mensal é representada pela seguinte fórmula:

% do Tempo de atividade de conexão única = (Tempo de atividade máximo - Tempo de inatividade) / Tempo de atividade máximo

- “Indisponível” ou “Indisponibilidade” significa, (i) para uma determinada implantação, a incapacidade completa de enviar dados ou receber dados do Endpoint associado por meio de todas as Conexões na Implantação por pelo menos 120 segundos consecutivos ou (ii) para uma determinada Conexão, a incapacidade completa de enviar dados ou receber dados do Endpoint associado por meio da Conexão por pelo menos 120 segundos consecutivos.

A tabela a seguir resume os requisitos mínimos de configuração para cada tipo de Implantação:

Tipo de Implantação	Requisitos mínimos de configuração
----------------------------	---

<p>Não redundante de vários sites</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pelo menos duas conexões são implantadas no mínimo em dois locais do Direct Connect, sendo cada um deles configurado para acessar o mesmo Endpoint. • Pelo menos um desses locais do Direct Connect está associado à mesma Região da AWS (descrita aqui) na qual o Endpoint esteja hospedado. • Você tem um plano de Suporte empresarial em vigor. • Para Endpoints privados, seu Endpoint é implantado em duas ou mais Zonas de disponibilidade.
<p>Redundância de vários sites</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pelo menos quatro conexões são implantadas no mínimo em dois locais do Direct Connect (em que não menos que duas conexões são implantadas em cada um dos dois locais do Direct Connect), sendo cada um deles configurado para acessar o mesmo Endpoint. • Pelo menos um desses locais do Direct Connect está associado à mesma região da AWS (descrita aqui) na qual o Endpoint esteja hospedado • Cada Conexão encontra-se em um dispositivo exclusivo da AWS, conforme indicado pela ID do dispositivo da AWS visível no console do AWS Direct Connect. • Você tem um plano de Suporte empresarial em vigor e concluiu uma “Análise bem arquitetada” com um AWS Solutions Architect. • Para Endpoints privados, o seu Endpoint é implantado em duas ou mais Zonas de disponibilidade