

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 Global Accelerator

Última atualização: 19 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, SLA) do AWS Global Accelerator é uma política que rege o uso do AWS Global Accelerator e é aplicável em separado a cada conta que usar o AWS Global Accelerator. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do [Contrato de Cliente da AWS](#) (“Contrato da AWS”) ou de outro contrato conosco com regência sobre 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.

SLAs

A AWS firma dois compromissos de SLA para o AWS Global Accelerator: (1) um SLA do Global Accelerator de AZ múltiplas que rege os Accelerators de AZ múltiplas; e (2) um SLA do Global Accelerator de AZ única que rege os Accelerators de AZ única.

SLA do Global Accelerator de AZ múltiplas

A AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar cada Accelerator de AZ múltiplas com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal, conforme demonstrado na tabela abaixo, para cada região AWS, durante qualquer ciclo de cobrança mensal (“SLA do Global Accelerator de AZ múltiplas”).

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 do Global Accelerator de AZ única

A AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar cada Accelerator de AZ única com uma Porcentagem de tempo de atividade da AZ única, conforme demonstrado na tabela abaixo, para cada região AWS, durante qualquer ciclo de cobrança mensal (“SLA do Global Accelerator de AZ única”).

Porcentagem de tempo de atividade do Accelerator de AZ única	Porcentagem de crédito de serviço
Inferior a 99,5%, mas superior ou igual a 99%	10%
Inferior a 99,0%, mas superior ou igual a 95,0%	25%

Inferior a 95,0%

100%

Compromissos de serviço e Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem das cobranças pagas por você pelo acelerador afetado pelo faturamento mensal em que o SLA em questão não foi cumprido.

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do AWS Global Accelerator de outra forma 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 americano). Os Créditos de serviço não poderão ser transferidos ou aplicados a qualquer outra conta. Salvo disposição em contrário no Contrato da AWS, o seu único e exclusivo recurso no caso de indisponibilidade, falta de desempenho ou outra falha de nossa parte no fornecimento do AWS Global Accelerator 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 agrupar reivindicações nos termos do SLA do Global Accelerator de AZ múltiplas e do SLA do Global Accelerator de AZ única para um acelerador específico. A sua solicitação precisa ser recebida por nós até o final do segundo ciclo de cobrança após o qual o incidente tenha ocorrido e precisa incluir as informações especificadas abaixo para o SLA do Global Accelerator de AZ múltiplas e o SLA do Global Accelerator de AZ única, conforme o caso:

1. as palavras “Solicitação de crédito de SLA” na linha de assunto;
2. as datas e os horários de cada incidente de Indisponibilidade que você estiver informando;
3. as Ids dos AWS Global Accelerators afetados; e
4. 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 Global Accelerator

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão do AWS Global Accelerator ou outros problemas de desempenho do AWS Global Accelerator: (i) causados por fatores fora do nosso controle razoável, incluindo eventos de força maior, acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do AWS Global Accelerator; (ii) que resultem de suas ações ou omissões; (iii) que resultem do seu descumprimento das melhores práticas descritas no Guia do usuário do AWS Global Accelerator 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 AWS Global Accelerator de acordo com o Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do AWS Global Accelerator”). 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 do Accelerator de AZ única, conforme aplicável, poderemos emitir um Crédito de serviço considerando esses fatores, a nosso critério.

Definições

- “Zona de disponibilidade” e “AZ” [*Availability Zone* (Zona de disponibilidade)] referem-se ao local isolado dentro da região identificada por um identificador de letras conforme o código de região (p. ex.: us-west-1a).
- “Endpoint com bom funcionamento” significa que os recursos associados a um acelerador apresenta um código de sucesso para as verificações de funcionamento emitidas.
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” é calculada subtraindo-se de 100% a porcentagem de intervalos de cinco minutos durante o mês em que o Accelerator de AZ múltiplas estava Indisponível.
- “Accelerator de AZ múltiplas” significa um acelerador que é associado a endpoints, sendo que todos são implementados em Zonas de disponibilidade múltiplas.
- “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.
- “Accelerator de AZ única” significa um acelerador que é associado a endpoints, sendo que alguns deles são implementados em uma Zona de disponibilidade única.
- A “Porcentagem de tempo de atividade do Accelerator de AZ única” é calculada ao subtrair de 100% a porcentagem de intervalos de um minuto durante o mês em que um Accelerator de AZ única esteve Indisponível.
- “Indisponível” e “Indisponibilidade” significam que:
 - Para o SLA do Global Accelerator de AZ múltiplas, quando todas as tentativas de se conectar a um Accelerator de AZ múltiplas, com pelo menos um ou mais endpoints com bom funcionamento (cada um deles implementado em Zonas de disponibilidade múltiplas), através de todos os endereços de IP estáticos alocados, são malsucedidas.
 - Para o SLA do Global Accelerator de AZ única, quando todas as tentativas de se conectar a um Accelerator de AZ única, com pelo menos um ou mais endpoints com bom funcionamento, através de todos os endereços de IP estáticos alocados, são malsucedidas.

