

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 PrivateLink

Última atualização: 28 de outubro de 2024

Este Contrato de nível de serviço (*Service Level Agreement*, “SLA”) do AWS PrivateLink é uma política que rege o uso do AWS PrivateLink (“PrivateLink”) e é aplicável em separado a cada conta que use o PrivateLink. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do [Contrato de Cliente da AWS](#) ou de outro contrato conosco que rege 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 estabelece dois compromissos de SLA para o PrivateLink: (1) um SLA do PrivateLink de múltiplas AZs que rege a implantação do PrivateLink em múltiplas AZs; e (2) um SLA do PrivateLink individual que rege as implantações do PrivateLink individualmente, em cada caso, excluindo-se as implantações do PrivateLink inter-regiões.

SLA do PrivateLink de múltiplas AZs

Quando os endpoints atendidos pelo PrivateLink são implantados simultaneamente em duas ou mais AZs (“PrivateLink de múltiplas AZs”), a AWS envidará esforços comercialmente razoáveis para disponibilizar a conectividade do PrivateLink de múltiplas AZs para cada Serviço atendido pelo PrivateLink com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal conforme informado na tabela abaixo durante qualquer ciclo de faturamento mensal (“SLA do PrivateLink de múltiplas AZs”):

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 PrivateLink individual

Para cada implantação individual do PrivateLink (“PrivateLink individual”), a AWS envidará esforços comercialmente razoáveis para disponibilizar a conectividade do PrivateLink individual para cada Serviço atendido pelo PrivateLink com uma

Porcentagem de tempo de atividade mensal conforme informado na tabela abaixo durante qualquer ciclo de faturamento mensal (“SLA do PrivateLink individual”):

Porcentagem de tempo de atividade do PrivateLink individual	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%

Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem das cobranças totais pagas por você pelos endpoints atendidos pelo PrivateLink aplicáveis para o ciclo de faturamento mensal em que o SLA não foi cumprido, conforme o caso.

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do PrivateLink 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 PrivateLink 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. Você não pode combinar ou agrupar reivindicações nos termos do SLA do PrivateLink de múltiplas AZs e do SLA do PrivateLink individual para uma implantação do PrivateLink específica. A sua solicitação precisa ser recebida por nós até o final do segundo ciclo de faturamento após o qual o incidente tenha ocorrido e precisa incluir as informações especificadas abaixo para o SLA do PrivateLink de múltiplas AZs e do SLA do PrivateLink individual, conforme o caso:

1. as palavras “Solicitação de Crédito do SLA do PrivateLink” na linha de assunto;
2. as datas e os horários de cada incidente de Indisponibilidade que você estiver informando;
3. as IDs dos endpoints afetados do PrivateLink;
4. o ciclo de faturamento e as regiões da AWS em relação aos quais você estiver reivindicando Créditos de serviço;

5. 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 PrivateLink

As respectivas SLAs não são aplicáveis a qualquer indisponibilidade, suspensão ou rescisão do Serviço do PrivateLink, ou qualquer outro problema de desempenho do PrivateLink, direta ou indiretamente: (i) causados por fatores fora do nosso controle razoável, incluindo qualquer evento de força maior ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do AWS PrivateLink; (ii) que sejam decorrentes do seu equipamento, software ou outra tecnologia; (iii) que resultem do seu descumprimento das diretrizes ou do uso além dos limites descritos na Documentação do AWS PrivateLink no Site AWS; (iv) provenientes da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o AWS PrivateLink de acordo com o Contrato; ou (v) provenientes de qualquer implantação do PrivateLink inter-região (coletivamente, as “Exclusões do SLA do PrivateLink”). 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 PrivateLink individual, 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 da AWS identificada por um identificador alfabético conforme o código de região (p. ex.: us-west-1a).
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” é calculada subtraindo-se de 100% a porcentagem de minutos durante o mês em que a conectividade entre o PrivateLink de múltiplas AZs para o Serviço atendido pelo PrivateLink esteja em situação de Indisponibilidade.
- Um “Serviço atendido pelo PrivateLink” significa um serviço oferecido por um fornecedor de serviços PrivateLink que opera no backend de um Amazon Elastic Load Balancer e conecta os endpoints atendidos pelo PrivateLink.
- “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.
- A “Porcentagem de tempo de atividade do PrivateLink individual” é calculada subtraindo-se de 100% a porcentagem do ciclo de faturamento mensal em que a conectividade entre o PrivateLink individual e o Serviço atendido pelo PrivateLink aplicável esteja em situação de Indisponibilidade.
- “Indisponível” e “Indisponibilidade” significam:

- para o SLA do PrivateLink de múltiplas AZs, que um Serviço atendido pelo PrivateLink não tem conectividade com nenhum endpoint atendido pelo PrivateLink que pertence a você, e todas as tentativas de conexão desses endpoints atendidos pelo PrivateLink no PrivateLink em um intervalo de 5 minutos não obtiveram sucesso, apesar dos endpoints atendidos pelo PrivateLink serem habilitados para duas ou mais Zonas de disponibilidade.
- para o SLA do PrivateLink individual, que um Serviço atendido pelo PrivateLink não tem conectividade com o endpoint habilitado para o PrivateLink individual que pertence a você, e todas as tentativas de conexão desses endpoints atendidos pelo PrivateLink no PrivateLink em um intervalo de 5 minutos não obtiveram sucesso.