

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 Shield Advanced

Última atualização: 26 de junho de 2020

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do AWS Shield Advanced é uma política que rege sua assinatura do AWS Shield Advanced e é aplicável separadamente a cada conta de assinatura do AWS Shield Advanced. 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. Reservamo-nos o direito de alterar os termos deste SLA de acordo com o Contrato da AWS

Compromisso de serviço

A AWS envidará esforços comercialmente razoáveis para evitar que os recursos da AWS designados por você para a proteção pelo AWS Shield Advanced (os “Recursos designados”) deixem de cumprir quaisquer compromissos de serviços especificados em seus respectivos Contratos de nível de serviço em decorrência de qualquer ataque de negação de serviço coberto pelo AWS Shield Advanced (o “Compromisso de serviço”). Se o AWS Shield Advanced não cumprir o Compromisso de serviço, você terá direito a receber um Crédito de serviço. Para os Recursos designados, um ataque de negação de serviço coberto pelo AWS Shield Advanced não constituirá uma exclusão do SLA com relação a um não atendimento dos compromissos de serviço especificados no SLA aplicável.

Créditos de serviço

Para cada intervalo de 24 horas (conforme o fuso-horário do Tempo Universal Coordenado) durante o qual algum dos Recursos designados apresentar uma interrupção de disponibilidade que contribuiu para o AWS Shield Advanced não cumprir o Compromisso de serviço, você terá direito a um “Crédito de serviço” em um valor igual à médias dos encargos diários para o AWS Shield Advanced para o ciclo mensal de faturamento no qual ocorreu o descumprimento do Compromisso de serviço. Caso ocorram cinco ou mais interrupções de disponibilidade em intervalos distintos de 24 horas e em um único ciclo mensal de faturamento, você terá direito a um Crédito de serviço em valor igual a 100% dos encargos do AWS Shield Advanced para o ciclo mensal de faturamento no qual ocorrerem os descumprimentos do Compromisso de serviço. Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do AWS Shield Advanced 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 ocorreu a falha no Compromisso de serviço. Os Créditos de serviço não dão direito a nenhum reembolso ou outro pagamento da AWS. Os Créditos de serviço não poderão ser transferidos ou aplicados a qualquer outra conta. Salvo se de outra forma previsto no Contrato da AWS (incluindo Contratos de nível de serviço para os Recursos designados), seu único e exclusivo recurso no caso de uma indisponibilidade dos recursos da AWS designados por você para a proteção pelo AWS Shield Advanced é o recebimento de um Crédito de serviço (se elegível) 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](#). 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:

- (i) as palavras “Solicitação de crédito de SLA” na linha de assunto;
- (ii) as datas e os horários de cada incidente de interrupção de disponibilidade que você está alegando; e
- (iii) os registros de solicitação que documentam os erros e corroboram a interrupção de disponibilidade que você alega (todas as informações confidenciais ou sigilosas nesses registros devem ser removidas ou substituídas por asteriscos).

Se o descumprimento do Compromisso de serviço for confirmado 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 da solicitação e de outras informações conforme exigido acima desqualificará você de receber o Crédito de serviço.