

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 VPC NAT Gateway

Última atualização: 5 de maio de 2022

Este Contrato de Nível de Serviço (*Service Level Agreement*, “SLA”) do Amazon VPC NAT Gateway é uma política que rege o uso do Amazon VPC NAT Gateway (“NAT Gateway”) e se aplica em separado para cada conta que usar o NAT Gateway. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do [Contrato de Cliente da 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 comercialmente possível para disponibilizar cada NAT Gateway com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal de, no mínimo, 99,9%, durante o ciclo de faturamento mensal (“Compromisso de serviço”). Se o NAT Gateway não cumprir o Compromisso de serviço, você terá o direito de receber um Crédito de serviço, conforme descrito abaixo.

## Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem do total de encargos pagos por você pelo NAT Gateway afetado do ciclo de faturamento mensal no qual a Porcentagem de tempo de atividade mensal ficou dentro das faixas estabelecidas na tabela abaixo:

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 NAT Gateway 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 NAT Gateway 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

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.

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:

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 reivindicando;
3. a ID do NAT Gateway afetado;
4. o ciclo de faturamento em relação ao qual você esteja reivindicando Créditos de serviço;
5. seus registros de solicitação que documentam os erros e corroboram com a interrupção alegada (todas as informações confidenciais ou sigilosas nesses registros devem ser removidas ou substituídas por asteriscos).

Se a Porcentagem de tempo de atividade mensal 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 de receber o Crédito de serviço.

#### Exclusões do SLA do Amazon VPC NAT Gateway

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão do NAT Gateway ou a qualquer outro problema de desempenho do NAT Gateway: (i) causado 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 NAT Gateway; (ii) que resulte do seu equipamento, software ou outra tecnologia; (iii) que resulte da sua falha em seguir as diretrizes ou em exceder as limitações descritas na Documentação do NAT Gateway no Site da AWS; ou, (iv) decorrentes da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o NAT Gateway de acordo com o Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do NAT Gateway”). 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 tempo durante o mês em que um NAT Gateway ficou Indisponível. As medições de Porcentagem de tempo de atividade mensal excluem Indisponibilidade resultante, direta ou indiretamente, de qualquer Exclusão do SLA do NAT Gateway.
- “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.
- “Indisponível” e “Indisponibilidade” significa que uma ou mais instâncias do EC2 ou funções do VPC Lambda que usam um NAT Gateway não têm conectividade com a internet e todas as tentativas de conexão à internet foram malsucedidas.