

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 Transit Gateway

Última atualização: 18 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do AWS Transit Gateway é uma política que rege o uso do AWS Transit Gateway (“Transit Gateway”) e é aplicável separadamente a cada conta que use o Transit Gateway. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do [Contrato de Cliente AWS](#) ou de outro contrato firmado conosco que rege o 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 Transit Gateway: (1) um SLA do Transit Gateway Multi-AZ que rege cada Transit Gateway implementado em múltiplas AZs; e (2) um SLA do Transit Gateway único que rege implementações individuais do Transit Gateway.

SLA do Transit Gateway Multi-AZ

Quando um Transit Gateway é implementado simultaneamente em duas ou mais AZs (“Transit Gateway Multi-AZ”), a AWS envidará esforços comercialmente razoáveis para disponibilizar cada Transit Gateway Multi-AZ com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal conforme demonstrado na tabela abaixo durante qualquer ciclo mensal de fatura (“SLA do Transit Gateway Multi-AZ”):

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 Transit Gateway único

Para cada implementação individual do Transit Gateway (“Transit Gateway único”), a AWS envidará esforços comercialmente razoáveis para disponibilizar cada Transit Gateway único com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal do TGW único conforme demonstrado na tabela abaixo durante qualquer ciclo mensal de fatura (o “SLA do Transit Gateway único”):

Porcentagem de tempo de atividade mensal do TGW único	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%

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.

Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem das cobranças totais pagas por você pelo(s) cluter(s) do CloudHSM aplicável para o ciclo de cobrança mensal em que o SLA não foi cumprido, conforme o caso.

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

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 Transit Gateway Multi-AZ e do SLA do Transit Gateway único para uma implementação específica do Transit Gateway. 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 VPC Lattice Multi-AZ e o SLA do VPC Lattice único, conforme o caso:

1. as palavras “Solicitação de crédito de SLA do TGW” na linha de assunto;
2. as datas e os horários de cada incidente de Indisponibilidade que você estiver informando;
3. os ARNs [Amazon Resource Names (nomes dos recursos da Amazon)] do Transit Gateway afetadas e o ID anexo do Transit Gateway;
4. o ciclo de faturamento e as regiões da AWS em relação aos quais você estiver reivindicando créditos de serviço; e
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).

***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.

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.

Exclusões do SLA do AWS Transit Gateway

Os respectivos SLAs não se aplicam a indisponibilidade, suspensão ou interrupção de fornecimento do Transit Gateway, ou a outros problemas de desempenho do Transit Gateway, direta ou indiretamente: (i) causados por fatores fora do nosso controle, inclusive evento de força maior ou acesso à Internet ou problemas relacionados além dos limites do Transit Gateway; (ii) que resultem de ações ou omissões de sua parte (por exemplo, configuração incorreta das tabelas de roteamento do Transit Gateway, grupos de segurança de VPC, tabelas de roteamento de VPC, configurações de VPC, ou configurações de credenciais etc.); (iii) que resultem do seu equipamento, software ou outra tecnologia; (iv) que resultem do seu descumprimento das diretrizes ou caso você exceda as limitações descritas na Documentação do Transit Gateway disponível no Site da AWS; ou (v) causados por nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o Transit Gateway de acordo com o Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do AWS Transit Gateway”). 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.

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).
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” é calculada subtraindo-se de 100% a porcentagem do ciclo de faturamento mensal em que o Transit Gateway Multi-AZ aplicável esteve Indisponível. A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” é calculada subtraindo-se de 100% a porcentagem do ciclo de faturamento mensal em que o Transit Gateway Multi-AZ aplicável esteve Indisponível.
- “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 TGW único” é calculada subtraindo-se de 100% a porcentagem do ciclo de faturamento mensal em que o Transit Gateway único aplicável esteve Indisponível. Se o Transit Gateway único aplicável somente foi configurado para parte do mês, será considerado que o Transit Gateway esteve 100% disponível para o período do mês em que não foi configurado.
- “Indisponível” ou “Indisponibilidade” significa:
 - Com relação ao SLA do Transit Gateway Multi-AZ, quando todas as tentativas de conexão para e de uma Virtual Private Cloud através de um anexo Transit Gateway Multi-AZ falhar por um período de mais de 60 segundos consecutivos, apesar de esses anexos Transit Gateway Multi-AZ terem sido implementado em duas ou mais Zonas de disponibilidade.
 - Com relação ao SLA do Transit Gateway único, quando todas as tentativas de conexão para e de uma Virtual Private Cloud através de um anexo Transit Gateway único falhar por um período de mais de 60 segundos consecutivos.

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.