

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 AppStream 2.0

Última atualização: 10 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do Amazon AppStream 2.0 é uma política que rege o uso do Amazon AppStream 2.0 e se aplica separadamente a cada conta que usa o Amazon AppStream 2.0. 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.

Compromisso de serviço

A AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar o Amazon AppStream 2.0 para cada região da AWS com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal de, no mínimo, 99,9%, durante o ciclo de faturamento mensal (“Compromisso de serviço”). Se o Amazon AppStream 2.0 não cumprir o Compromisso de serviço, você terá 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 de frota pagos por você pelo Amazon AppStream 2.0 durante o mês na região da AWS aplicável, excluindo-se as taxas de usuário, de acordo com o cronograma abaixo.

Porcentagem de tempo de atividade mensal	Porcentagem de crédito de serviço
--	-----------------------------------

Inferior a 99,9%, mas superior ou igual a 99%	10%
---	-----

Inferior a 99%, mas superior ou igual a 95%	25%
---	-----

Inferior a 95%	100%
----------------	------

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do Amazon AppStream 2.0 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 norte-americano). 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 Amazon AppStream 2.0 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 [opening a case in the 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 informando;
3. os usuários, pilhas e frotas afetados; e
4. Os seus registros que documentam os erros e corroboram a interrupção alegada (todas as informações confidenciais ou sigilosas nesses registros devem ser removidas ou substituídas por asteriscos).

Se confirmarmos que a Porcentagem de tempo de atividade mensal é inferior ao Compromisso de serviço, emitiremos o Crédito de serviço adequado para você dentro de um ciclo de faturamento após o mês em que confirmarmos a sua solicitação. Sua falha em solicitar um Crédito de serviço ou em fornecer qualquer outra informação necessária para validar a solicitação cancelará o seu direito de receber Créditos de serviço.

Exclusões do SLA do Amazon AppStream 2.0

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão do Amazon AppStream 2.0, ou a qualquer outro problema de desempenho do Amazon AppStream 2.0, que resulte de: (i) fatores fora do nosso controle razoável, inclusive qualquer evento de força maior, acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do Amazon AppStream 2.0; (ii) qualquer ação ou omissão de sua parte, inclusive configuração inadequada da sua imagem, aplicativos de streaming, configurações do sistema operacional, frota, pilha, provedor de identidade, ambiente do Active Directory, VPC ou DNS; (iii) do seu equipamento, software, rede ou outra tecnologia (ou os do seu usuário); (iv) falta de um recurso de streaming provisionado e disponível, inclusive devido ao subprovisionamento da sua frota ou ao provisionamento pendente de novos Recursos de streaming por meio de escalonamento automático, encerramento de sessão ou atualização periódica do Recurso de streaming; (v) sua falha em seguir as diretrizes ou em usar o serviço dentro das limitações descritas na documentação do Amazon AppStream 2.0 no Site da AWS; ou (vi) nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o Amazon AppStream 2.0 de acordo com o Contrato (coletivamente, as “Exclusões do SLA do Amazon AppStream 2.0”). 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

- “Minutos de implantação” é o número total de minutos que um determinado Recurso de streaming é provisionado e fica disponível para streaming durante o mês de faturamento em uma determinada região da AWS.
- “Tempo de inatividade” é o total de Minutos de implantação acumulados em todos os Recursos de streaming provisionados durante o mês em que o Recurso de streaming está indisponível.

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.

- “Máximo de minutos disponíveis” é a soma de todos os Minutos de implantação em todos os Recursos de streaming provisionados em uma conta da AWS durante o mês de faturamento.
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” é calculada como o Máximo de minutos disponíveis menos o Tempo de inatividade, dividido pelo Máximo de minutos disponíveis no mês de faturamento para uma determinada conta da AWS em uma determinada região da AWS. A Porcentagem de tempo de atividade mensal é representada pela seguinte fórmula: % de tempo de atividade mensal = (Máximo de minutos disponíveis - Tempo de inatividade) / Máximo de minutos disponíveis. As medições de Porcentagem de tempo de atividade mensal excluem o Tempo de inatividade resultante, direta ou indiretamente, de qualquer Exclusão do SLA do Amazon AppStream 2.0.
- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.
- “Recurso de streaming” é uma instância de streaming Sempre ativa, uma instância de streaming Sob demanda ou uma frota Elástica.
- Um Recurso de streaming é considerado “Indisponível” durante um determinado minuto se todas as tentativas contínuas de conexão ao Recurso de streaming durante esse minuto não forem bem-sucedidas. Se não houver tentativas de conexão com o Recurso de streaming durante o minuto, o Recurso de streaming será considerado disponível durante o minuto.