

A tradução abaixo destina-se apenas a fins informativos. Em caso de discrepância, inconsistência ou conflito entre esta tradução e a versão em inglês (especialmente, especialmente em razão de atrasos na tradução), a versão em inglês prevalecerá.

Contrato de nível de serviço do Amazon VPC Lattice

Última atualização: 18 de abril de 2023

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do Amazon VPC Lattice é uma política que rege o uso do Amazon VPC Lattice (“VPC Lattice”) e se aplica separadamente a cada conta que usar o VPC Lattice. 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 aplicarão, 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 VPC Lattice: (1) um SLA do VPC Lattice Multi-AZ que rege cada implantação do VPC Lattice com conexões em várias AZs; e (2) um SLA do VPC Lattice único que rege cada implantação do VPC Lattice com conexão.

SLA do VPC Lattice Multi-AZ

Quando a implantação do VPC Lattice tiver conexões em duas ou mais AZs simultaneamente (“VPC Lattice Multi-AZ”), a AWS envidará esforços comercialmente razoáveis para disponibilizar cada implantação do VPC Lattice Multi-AZ com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal, conforme mostrado na tabela abaixo, durante qualquer ciclo de cobrança mensal (“SLA do VPC Lattice 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%, mas superior ou igual a 95%	30%
---	-----

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

SLA do VPC Lattice único

Para uma implantação do VPC Lattice com, no mínimo, uma conexão (“VPC Lattice único”), a AWS envidará esforços comercialmente razoáveis para disponibilizar a

A tradução abaixo destina-se apenas a fins informativos. Em caso de discrepância, inconsistência ou conflito entre esta tradução e a versão em inglês (especialmente, especialmente em razão de atrasos na tradução), a versão em inglês prevalecerá.

implantação do VPC Lattice único com uma Porcentagem de tempo de atividade do VPC Lattice único, conforme mostrado na tabela abaixo, durante qualquer ciclo de cobrança mensal (“SLA do VPC Lattice único”).

Porcentagem de tempo de atividade do VPC Lattice único	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%	30%
Inferior a 95%	100%

Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem das cobranças totais pagas por você pela implantação do VPC Lattice aplicável na região AWS afetada para o ciclo de cobrança mensal em que o SLA não foi cumprido, conforme o caso.

Aplicaremos os Créditos de serviço somente para futuros pagamentos do VPC Lattice 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 VPC Lattice 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 para o SLA do VPC Lattice Multi-AZ e o SLA do VPC Lattice único para uma implantação específica do VPC Lattice. 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 “VPC Lattice SLA Credit Request” (Solicitação de crédito do SLA do VPC Lattice) na linha de assunto.
2. As datas, horários e ARNs afetados do Serviço VPC Lattice e da Rede de serviços para cada incidente de Indisponibilidade que você está reivindicando.
3. Seus registros de solicitação que comprovem os erros e corroborem a interrupção da qual você se queixa**

A tradução abaixo destina-se apenas a fins informativos. Em caso de discrepância, inconsistência ou conflito entre esta tradução e a versão em inglês (especialmente, especialmente em razão de atrasos na tradução), a versão em inglês prevalecerá.

**** Substitua qualquer informação confidencial ou sigilosa nesses registros por asteriscos.**

Se alguma 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 VPC Lattice

Os respectivos SLAs não se aplicam a qualquer indisponibilidade, suspensão ou rescisão do VPC Lattice, ou a qualquer problema de desempenho do VPC Lattice, direta ou indiretamente: (i) causada 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 VPC Lattice; (ii) decorrente de qualquer ação ou omissão voluntária de sua parte (p. ex., configuração incorreta de grupos de segurança, configurações de VPC ou configurações de credenciais, desativação de chaves de criptografia ou tornar as chaves de criptografia inacessíveis, etc.); (iii) resultante do seu equipamento, software ou outra tecnologia; (iv) resultante do não cumprimento das diretrizes descritas no Guia do usuário do VPC Lattice no site da AWS; ou (v) decorrente da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o VPC Lattice de acordo com o Contrato. 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 VPC Lattice único, conforme o caso, 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).
- “Cliente” refere-se a um recurso dentro do VPC que inicia uma solicitação para um Serviço do VPC Lattice.
- “Conexão” refere-se: i) ao Cliente; e ii) ao Destino íntegro.
- “Destinos íntegros” são os destinos de uma implantação do VPC Lattice em um Serviço do VPC Lattice que retorna um código HTTP de sucesso para a verificação de integridade enviada a partir do VPC Lattice.

A tradução abaixo destina-se apenas a fins informativos. Em caso de discrepância, inconsistência ou conflito entre esta tradução e a versão em inglês (especialmente, especialmente em razão de atrasos na tradução), a versão em inglês prevalecerá.

- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” é calculada subtraindo-se de 100% a porcentagem de minutos durante o mês em que a implantação do VPC Lattice Multi-AZ esteve no estado de Indisponibilidade.
- Um “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 VPC Lattice único” é calculada subtraindo-se de 100% a porcentagem de minutos durante o mês em que uma implantação do VPC Lattice único esteve no estado de Indisponibilidade.
- “Indisponível” e “Indisponibilidade” referem-se:
- Para o SLA do VPC Lattice Multi-AZ, quando a sua implantação do VPC Lattice Multi-AZ, habilitada em duas ou mais AZs e com, no mínimo, uma Conexão, não tiver conectividade externa e todas as tentativas de conexão com a implantação do VPC Lattice Multi-AZ forem malsucedidas.
- Para o SLA do VPC Lattice único, quando a sua implantação do VPC Lattice único, com, no mínimo, uma conexão, não tiver conectividade externa e todas as tentativas de se conectar à implantação do VPC Lattice único forem malsucedidas.
- “Serviço do VPC Lattice” é uma unidade de software implementável de forma independente dentro do VPC Lattice que oferece uma tarefa ou função específica.