

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 AppFabric

Última atualização: 21 de junho de 2023

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do AWS AppFabric é uma política que rege o uso do AWS AppFabric (“AWS AppFabric”) e se aplica separadamente a cada conta que usar o AWS AppFabric. 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 possível para disponibilizar o AWS AppFabric com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal para cada região da AWS, durante qualquer ciclo de faturamento mensal, com pelo menos 99,9% (o “Compromisso de serviço”). Se o AWS AppFabric não cumprir o Compromisso de serviço, você terá direito de receber um Crédito de serviço, conforme descrito a seguir.

Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem do total de cobranças pagas por você pelo AWS AppFabric na região da AWS afetada para o ciclo de faturamento mensal em que o Compromisso de serviço não foi cumprido, 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 99,0%, mas superior ou igual a 95,0%	25%
Inferior a 95,0%	100%

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do AWS AppFabric 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 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 AWS AppFabric 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 mediante abertura de 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. o ciclo de faturamento e a(s) região(ões) da AWS com relação à(s) qual(is) você solicita Créditos de serviço, juntamente com a Porcentagem de tempo de atividade mensal para a referida região da AWS para o ciclo de faturamento aplicável e as datas e os horários específicos, bem como as Disponibilidades para cada intervalo de 5 minutos com menos de 100% de Disponibilidade na referida região da AWS durante a vigência do ciclo de faturamento; e,
3. seus registros de solicitação que documentam os erros e corroboram a interrupção alegada (todas as informações confidenciais ou sensíveis 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 solicitação ocorreu. O não envio da solicitação e de outras informações conforme exigido acima desqualificará você de receber o Crédito de serviço.

Exclusões do SLA do AWS AppFabric

O Compromisso de Serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão do AWS AppFabric ou quaisquer outros problemas de desempenho do AWS AppFabric: (i) causados por fatores fora do nosso controle razoável, como eventos de força maior ou acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do AWS AppFabric, como uma falha de API de um aplicativo compatível com AWS AppFabric; (ii) que resultem de ações ou omissões por você ou por terceiros (p. ex., desabilitar chaves de criptografia ou tornar as chaves de criptografia inacessíveis, invalidar ou desabilitar tokens de autenticação, permissões mal configuradas, credenciais/tokens de autenticação expirados ou incorretos, descontinuação de APIs por terceiros, terceiros limitando dados de ou para o AWS AppFabric etc.); (iii) que resultem do fato de você não seguir as diretrizes e práticas recomendadas descritas na [documentação técnica do AWS AppFabric](#) no Site da AWS; (iv) que resultem do seu

equipamento, software ou outra tecnologia; ou (v) decorrentes da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o AWS AppFabric de acordo com o Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do AWS AppFabric”). 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 “Disponibilidade” é calculada para cada intervalo de 5 minutos como a porcentagem de Solicitações bem-sucedidas e ações agendadas processadas pelo AWS AppFabric. Se essas solicitações não falharem, e as ações programadas não falharem na execução, não apresentarem Erro(s) em um intervalo de 5 minutos, então o AppFabric é considerado 100% disponível nesse intervalo.
- “Solicitação” refere-se a uma invocação à API StartUserAccessTasks para obter o acesso de um usuário a todos os aplicativos autorizados no AWS Console ou na AWS Command Line Interface (CLI).
- “Ações programadas” refere-se a uma entrega recorrente de registros de auditoria disponíveis de todos os aplicativos SaaS autorizados para destinos configurados.
- “Erro” refere-se a qualquer Solicitação que retorne um código de erro 500 ou 503 (demonstrado como um erro de serviço interno ou status de serviço indisponível no console do AWS AppFabric) ou um status de falha de destino de ingestão devido a uma falha de serviço interno no AWS AppFabric, excluindo-se quaisquer motivos indicados nas exclusões do SLA do AWS AppFabric.
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” para uma determinada região da AWS é calculada conforme a média da Disponibilidade em todos os intervalos de 5 minutos no ciclo de faturamento mensal. As medições de Porcentagem de tempo de atividade mensal excluem o tempo de inatividade resultante, direta ou indiretamente, de qualquer Exclusão do SLA do AWS AppFabric.
- “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada do AWS AppFabric.