

A tradução abaixo é apenas para fins informativos. Em caso de discrepância, inconsistência ou conflito entre esta tradução e a versão em inglês (mais especificamente em razão de atrasos na tradução), a versão em inglês prevalecerá.

Contrato de nível de serviço do AWS Cloud WAN

Última atualização: 27 de julho de 2022

Este Contrato de nível de serviço do AWS Cloud WAN (este “SLA”) é uma política que rege o uso do AWS Cloud WAN (“Cloud WAN”) e aplica-se separadamente a cada conta que usar o Cloud WAN. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do Contrato de cliente da AWS ou de outro contrato 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 firma dois compromissos de SLA para o Cloud WAN: (1) um SLA do Cloud WAN Multi-AZ que rege cada implantação, em que todos os anexos do Cloud WAN conectados a uma Amazon Virtual Private Cloud (“VPC”) são implantados em diversas AZs; e (2) um SLA do Cloud WAN de AZ singular que rege cada implantação em que uma ou mais conexões do Cloud WAN conectados a uma VPC são implantados em uma única AZ.

SLA do Cloud WAN Multi-AZ

Quando todos os aparelhos do Cloud WAN conectados a uma VPC são implantados simultaneamente em duas ou mais AZs (“Cloud WAN Multi-AZ”), a AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar, a cada implantação do Cloud WAN Multi-AZ, um Percentual de tempo de atividade mensal, conforme descrito na tabela abaixo, durante qualquer ciclo de faturamento mensal (o “SLA do Cloud WAN Multi-AZ”):

Percentual de tempo de atividade mensal	Percentual 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 Cloud WAN de AZ singular

Quando um ou mais aparelhos do Cloud WAN conectados a uma VPC são implantados em uma única AZ (“Cloud WAN de AZ singular”), a AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar a cada implantação do Cloud WAN de AZ singular um

Percentual de tempo de atividade mensal, conforme descrito na tabela abaixo, durante qualquer ciclo de faturamento mensal (o “SLA do Cloud WAN de AZ singular”):

Percentual de tempo de atividade do Cloud WAN de AZ singular	Percentual 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%

Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como um percentual do total das taxas pagas por você pelos aparelhos no Cloud WAN afetados dentro da(s) Região(ões) da AWS referente ao ciclo de faturamento mensal no qual o SLA, conforme aplicável, não foi atendido.

Os Créditos de serviço serão aplicados somente relativos a pagamentos futuros do Cloud WAN 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 falta de desempenho ou falha da nossa parte no fornecimento do Cloud WAN 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 de abertura de caso no Serviço de suporte da AWS. Você não pode combinar ou acumular reivindicações no SLA do Cloud WAN Multi-AZ e no SLA do Cloud WAN de AZ singular para a implantação do Cloud WAN específico. Sua solicitação precisa ser recebida por nós até o final do segundo ciclo de faturamento após a ocorrência do incidente, e precisa incluir as informações especificadas abaixo em relação ao SLA do Cloud WAN Multi-AZ e do SLA do Cloud WAN de AZ singular, conforme aplicável:

1. as palavras “Solicitação de crédito de SLA do Cloud WAN” 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*) do Core Network Edge afetados e a ID do aparelho da Core Network;
4. o ciclo de faturamento e as regiões da AWS em relação às quais você está reivindicando Créditos de serviço; e

5. seus registros de solicitação que documentam os erros e corroboram para interrupção reivindicada.**

***Substitua por asteriscos as informações confidenciais ou sigilosas desses registros*

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.

Exclusões de SLA do Serviço AWS Cloud WAN

Os respectivos SLAs não se aplicam às indisponibilidades, suspensões ou rescisões do Cloud WAN ou quaisquer outros problemas de desempenho do Cloud WAN, seja direta ou indiretamente: (i) causados por fatores fora de nosso controle razoável, incluindo qualquer evento de força maior ou acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de atuação do Cloud WAN; (ii) que resultem de ações ou omissões da sua parte (p. ex., configuração incorreta do Core Network, Tabelas de políticas de Core Network Edge do Core Network, grupos de segurança da VPC, tabelas de rotas da VPC, configurações de VPC ou outras configurações de credenciais, etc.); (iii) resultantes do seu equipamento, software ou outra tecnologia; (iv) resultantes da sua falta em seguir as diretrizes ou por exceder as limitações descritas na Documentação do Cloud WAN no Site da AWS; ou (v) decorrentes da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar a Cloud WAN de acordo com o Contrato (coletivamente, as “Exclusões de SLA do AWS Cloud WAN”). Se a disponibilidade for afetada por fatores diferentes dos usados no nosso cálculo do Percentual de tempo de atividade mensal ou do Percentual de tempo de atividade do Cloud WAN de AZ singular, conforme o caso, poderemos emitir um Crédito de serviço considerando esses fatores, a nosso critério.

Definições

- “Zona de disponibilidade” e “AZ” (Availability Zone) referem-se ao local isolado dentro da região da AWS identificada por um identificador de letra conforme o código de região da AWS (p. ex.: us-west-1a).
O “Percentual de tempo de atividade mensal” é calculado subtraindo dos 100% do percentual do ciclo de faturamento mensal em que o Cloud WAN Multi-AZ aplicável estava Indisponível. Se o Cloud WAN Multi-AZ aplicável tiver sido configurado apenas para parte do mês, presume-se que o Cloud WAN Multi-AZ esteja 100% disponível pelo período do mês para o qual não foi configurado.
- “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.
- O “Percentual de tempo de atividade do Cloud WAN de AZ singular” é calculado subtraindo dos 100% do percentual do ciclo de faturamento mensal em que o Cloud WAN de AZ singular aplicável estava Indisponível. Se o Cloud WAN de AZ singular aplicável tiver sido configurado apenas para parte do mês, presume-

se que o Cloud WAN de AZ singular esteja 100% disponível pelo período do mês para o qual não foi configurado.

- “Indisponível” e “Indisponibilidade” referem-se a:
 - Para o SLA do Cloud WAN Multi-AZ, quando todas as tentativas de conexão de e para uma VPC por meio de todos os aparelhos do Cloud WAN Multi-AZ falharem por um período superior a 120 segundos consecutivos, quando todos esses aparelhos do Cloud WAN estão implantados em duas ou mais zonas de disponibilidade.
 - Para o SLA do Cloud WAN de AZ singular, quando todas as tentativas de conexão de e para uma VPC por meio de todos os aparelhos do Cloud WAN de AZ singular falharem por um período superior a 120 segundos consecutivos.