

*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 Billing Conductor

**Última atualização: 22 de março de 2022**

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do AWS Billing Conductor é uma política que rege o uso do AWS Billing Conductor e se aplica separadamente a cada conta que usar o AWS Billing Conductor. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do [Contrato de Cliente 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.

## Compromisso de serviço

A AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar o AWS Billing Conductor com as Porcentagens de tempo de atividade mensal estabelecidas na tabela abaixo, para cada região da AWS durante o ciclo de faturamento mensal (“Compromisso de serviço”). Se o AWS Billing Conductor não cumprir o Compromisso de serviço, você terá direito a receber um Crédito de serviço, conforme descrito abaixo.

## Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem do total de cobranças pagas por você pelo AWS Billing Conductor 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:

| <b>Porcentagem de tempo de atividade mensal</b> | <b>Porcentagem de crédito de serviço</b> |
|---|--|
| 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 Billing Conductor 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 falta de Disponibilidade 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 AWS Billing Conductor 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](#). 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 1 minutos com menos de 100% de Disponibilidade na referida região da AWS durante a vigência do ciclo de faturamento; e,
3. os registros de Solicitação 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 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 Billing Conductor**

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão do AWS Billing Conductor ou qualquer outro problema de desempenho do AWS Billing Conductor: (i) causado por fatores fora de nosso controle razoável, inclusive eventos de força maior ou de acesso à internet ou relacionado a problemas além do ponto de demarcação do AWS Billing Conductor; (ii) que resulte de quaisquer ações ou omissões da sua parte ou de terceiros; (iii) que resulte do não cumprimento das diretrizes e práticas recomendadas descritas na [Documentação](#) do AWS Billing Conductor no Site da AWS; (iv) que resulte do seu equipamento, software ou outra tecnologia e/ou equipamento, software ou outra tecnologia de terceiros (exceto equipamentos de terceiros sob nosso controle direto); ou (v) decorrente da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o AWS Billing Conductor no âmbito do Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do AWS Billing Conductor”). 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 1 minuto de acordo com a porcentagem de Solicitações processadas pelo AWS Billing Conductor sem falhas com Erros e relaciona-se somente às funções fornecidas do AWS Billing Conductor. Se você não fez nenhuma Solicitação em um determinado intervalo de 1 minuto, considera-se que esse intervalo teve 100% de disponibilidade.
- Um “Erro” é qualquer Solicitação que resulte em um erro com código 503.
- 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 1 minuto 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 Billing Conductor.
- “Solicitação” é uma invocação de um recurso do AWS Billing Conductor chamando diretamente a API do AWS Billing Conductor.
- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.