

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 Backup

Última atualização: 5 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do AWS Backup é uma política que rege o uso do AWS Backup e se aplica separadamente a cada conta que usar o AWS Backup. 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, porém não definidos, terão os significados estabelecidos no Contrato.

Compromisso de serviço

A AWS fará o possível para disponibilizar o AWS Backup com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal, conforme descrito abaixo, durante qualquer ciclo de faturamento mensal (“Compromisso de serviço”). Se o AWS Backup não cumprir o Compromisso de serviço, você terá direito a receber um Crédito de serviço, conforme descrito a seguir.

Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem do total de encargos pagos por você pelo AWS Backup na região da AWS afetada para o ciclo de faturamento mensal no qual a Porcentagem de tempo de atividade mensal ficou dentro das faixas estabelecidas na tabela abaixo:

Porcentagem de tempo de atividade mensal	Porcentagem de crédito de serviço
Inferior a 99,9%, 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%

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do AWS Backup 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 o AWS Backup não cumpriu o Compromisso de serviço. 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 da AWS, o seu único e exclusivo recurso para qualquer indisponibilidade, falta de desempenho ou falha da nossa parte no fornecimento do AWS Backup 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. o ciclo de faturamento e a região da AWS em relação aos quais você esteja alegando Créditos de Serviço, juntamente com as datas e os horários de cada incidente de Índice de Erro diferentes de zero que você esteja declarando; e
3. seus logs de solicitação que documentam o(s) incidente(s) comunicado(s) quando o AWS Backup não cumpriu o Compromisso de Serviço (todas as informações confidenciais ou sensíveis nos logs devem ser removidas ou substituídas por asteriscos).

Se a Porcentagem de tempo de atividade mensal aplicável ao mês 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 sua solicitação tiver sido confirmada por nós. 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 Backup

O Compromisso de serviço não se aplica a qualquer indisponibilidade, suspensão ou rescisão do AWS Backup ou outras questões de desempenho de AWS Backup se: (i) causadas por fatores externos ao nosso controle, inclusive eventos de força maior ou problemas de acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do AWS Backup; (ii) resultantes de suasões ou omissões; (iii) resultantes do seu equipamento, software ou outra tecnologia; (iv) resultantes do seu descumprimento das instruções da documentação técnica atual aplicável ao AWS Backup (incluindo respectivas guias de desenvolvedor), conforme publicada e atualizada por nós ao longo do tempo no Site da AWS; (v) resultantes de uma suspensão ou cancelamento do seu direito de usar o AWS Backup de acordo com o Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do AWS Backup”). 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

- “Índice de erro” significa: (i) o número total de erros internos do servidor retornados pela API do AWS Backup como status de erro “InternalFailure” (Falha interna) ou “ServiceUnavailable” (Serviço indisponível) dividido pelo (ii) número total de ações da API do AWS Backup referentes ao tipo de ação aplicável durante esse intervalo de cinco minutos. Calcularemos o Índice de erro para cada conta do AWS Backup como uma porcentagem para cada intervalo de cinco minutos no ciclo de cobrança mensal. O cálculo do número de erros internos do servidor não incluirá erros decorrentes, de maneira direta ou indireta, de qualquer uma das exclusões do SLA referentes ao AWS Backup. A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” é calculada subtraindo-se de 100% a média dos Índices de erro de cada período de cinco minutos no ciclo de faturamento mensal. Se você não tomou nenhuma medida em um determinado intervalo de cinco minutos, considera-se que esse intervalo teve 0% de Índice de erro.
- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que

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.*

poderemos creditar de volta em uma conta do AWS Backup qualificada.