

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 Directory Service

Última atualização: 4 de maio de 2022

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

## Serviços incluídos

- AWS Directory Service Active Directory
- AD Connector
- Simple AD

## Compromisso de serviço

A AWS fará o possível para disponibilizar o AWS Directory Service com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal para cada Diretório coberto, durante qualquer ciclo de faturamento mensal, com pelo menos 99,9% (“Compromisso de serviço”). Se um Diretório coberto 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 das cobranças totais pagas por você para um Diretório coberto, incluindo quaisquer controladores de domínio adicionais para o Diretório coberto que estejam em uso no momento em que o erro ocorreu, para o ciclo de faturamento no qual o erro ocorreu, 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 99,0%	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 Directory Service devidos por você. A nosso critério, poderemos emitir os Créditos de serviço para o cartão de crédito que você usou para pagar o ciclo de faturamento no qual ocorreu a indisponibilidade. Os Créditos de serviço não dão direito a nenhum reembolso ou outro pagamento da AWS. Os Créditos de serviço serão aplicáveis e emitidos somente se o valor do crédito referente ao ciclo

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.

de faturamento mensal em questão for superior a US\$ 1,00 (um dólar 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 no caso de indisponibilidade, falta de desempenho ou outra falha da nossa parte no fornecimento do AWS Directory Service é o recebimento de Créditos 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 precisa ser recebida por nós até o final do segundo ciclo de faturamento após o qual o incidente ocorreu, devendo incluir:

- (i) as palavras “Solicitação de crédito de SLA” na linha de assunto;
- (ii) o ciclo de faturamento e o identificador do Diretório coberto com relação aos quais você está solicitando Créditos de serviço, juntamente com a Porcentagem de tempo de atividade mensal do Diretório coberto no ciclo de faturamento e as datas e horários específicos para cada Minuto de erro para o Diretório coberto.
- (iii) seus Registros de solicitação que documentam os erros da sua alegada interrupção (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 do crédito for confirmada por nós e for inferior ao Compromisso de serviço, emitiremos o Crédito de serviço para você dentro do ciclo de faturamento após o mês em que a solicitação ocorreu. O não envio da solicitação de crédito e outras informações conforme exigido acima desqualificará você de receber os Créditos de serviço.

## **Exclusões do SLA do AWS Directory Service**

O Compromisso de serviço não se aplica a qualquer indisponibilidade, suspensão ou rescisão do AWS Directory Service ou a quaisquer outros problemas de desempenho do AWS Directory Service: (i) causados por fatores fora do nosso controle razoável, como eventos de força maior ou problemas de acesso à Internet ou problemas relacionados que estejam além do ponto de demarcação do Diretório coberto; (ii) que resultam de ações ou omissões voluntárias por parte do usuário; (iii) que resultam do não cumprimento, por parte do usuário, das melhores práticas associadas ao tipo de Diretório coberto, conforme descrito no [Guia do Administrador do AWS Directory Service](#) disponível no site da AWS; (iv) que resultam de falhas no equipamento, software ou outra tecnologia do usuário; (v) que ocorram durante um período pelo qual a AWS não faz cobrança pelo Diretório coberto; ou (vi) decorrentes da nossa suspensão e rescisão do direito do usuário de utilizar o AWS Directory Service, de acordo com o Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do AWS Directory Service”).

Se a disponibilidade for afetada por fatores diferentes dos explicitamente usados no nosso cálculo da Porcentagem de tempo de atividade mensal, poderemos emitir um Crédito de serviço considerando esses fatores, a nosso critério.

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.

### **Definições**

- “Diretório coberto” é um diretório do AWS Directory Service proveniente de um dos seguintes serviços: (i) AWS Directory Service para Microsoft Active Directory, (ii) AD Connector ou (iii) Simple AD.
- Um “Minuto de erro” é um minuto dos Minutos de diretório em que todas as Solicitações do mesmo tipo para o seu Diretório falham em todas as instâncias associadas ao Diretório. O total de Minutos de erro exclui períodos de inatividade resultantes, direta ou indiretamente, de qualquer Exclusão do SLA do AWS Directory Service. Se você não fez nenhuma Solicitação em um determinado intervalo de um minuto, esse Minuto de diretório não será considerado um Minuto de erro.
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” para um determinado Diretório coberto é calculada como um menos a soma de todos os Minutos de erro desse Diretório coberto em um ciclo de faturamento, dividida pelos Minutos de diretório no mesmo ciclo de faturamento.
- “Minutos de diretório” são os minutos totais em um ciclo de faturamento nos quais o Diretório coberto estava instalado e sujeito à cobrança da AWS.
- “Solicitações” são definidas separadamente para cada produto de Diretório coberto conforme segue:

Para o AD Connector, as Solicitações se referem apenas para a autenticação Kerberos, LDAP e operações de criação de computador.

Para o Simple AD, as Solicitações se referem apenas para a autenticação Kerberos, leitura LDAP, gravação LDAP e operações de criação de computador, acesso ao SYSVOL usando uma versão compatível do protocolo Server Message Block (SMB) e consultas de Domain Name Service (DNS)

Para o AWS Directory Service para Microsoft Active Directory, as Solicitações se referem apenas para a autenticação Kerberos, leitura LDAP, gravação LDAP, operações de criação de computador, acesso ao SYSVOL usando uma versão compatível do protocolo Server Message Block (SMB) e consultas de Domain Name Service (DNS).

- “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.

[Versão\(ões\) anterior\(es\)](#)

**Versão(ões) anterior(es):** [Link](#)