

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 Firewall Manager

Última atualização: 2 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do AWS Firewall Manager é uma política que rege o uso do AWS Firewall Manager e se aplica separadamente a cada conta que usar o AWS Firewall Manager. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do [Contrato de Cliente AWS](#) ou de outro contrato conosco que rege 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 comercialmente possível para disponibilizar o AWS Firewall Manager com a Porcentagem de tempo de atividade mensal aplicável durante qualquer ciclo de faturamento mensal (“Compromisso de serviço”). Se o AWS Firewall Manager 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 Firewall Manager para o ciclo de faturamento mensal em que o Compromisso de serviço não foi cumprido, de acordo com o cronograma abaixo.

Para todas as solicitações não especificadas 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 Firewall Manager 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 o Compromisso de serviço não foi cumprido. 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 americano). 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 no caso de indisponibilidade, falta de desempenho ou outra falha de nossa parte no fornecimento do AWS Firewall Manager 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:

- (i) as palavras “Solicitação de crédito de SLA” na linha de assunto;
- (ii) a ID da conta AWS para a qual a solicitação de crédito foi feita, o endpoint da API do AWS Firewall Manager que deixou de cumprir o Compromisso de serviço, as datas e os horários de cada incidente de Índices de erro que não sejam zero que você está reivindicando; e
- (iii) seus registros de solicitação que contenham as IDs de solicitação e 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 correspondente 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 Firewall Manager

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão do AWS Firewall Manager ou outros problemas de desempenho do AWS Firewall Manager: (i) que sejam causados por fatores fora do nosso controle, inclusive eventos de força maior ou acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do serviço AWS Firewall Manager; (ii) que não estejam relacionados ou afetem as [Ações da API do AWS Firewall Manager](#) documentadas no Site da AWS; (iii) que resultem do seu descumprimento das recomendações descritas no Manual do usuário do AWS Firewall Manager disponível no Site da AWS; (iv) que resultem de ações ou omissões de sua parte; (v) que resultem do seu equipamento, software ou outra tecnologia; ou (vi) decorrentes da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o AWS Firewall Manager de acordo com o Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do AWS Firewall Manager”).

Se a disponibilidade for afetada por fatores diferentes dos usados pelo nosso cálculo do Índice de erro, poderemos emitir um Crédito de serviço considerando esses fatores, a nosso critério.

Definições

- “Erro” é qualquer solicitação da API do AWS Firewall Manager que apresente um código de erro 500 ou 503.
- “Índice de erro” significa o número total de Erros internos apresentados pelas APIs do AWS Firewall Manager dividido pelo número total de solicitações para o tipo de solicitação aplicável, durante um intervalo de cinco minutos, em uma determinada região da AWS. Calcularemos o Índice de erro para cada conta de administrador do AWS Firewall Manager como uma porcentagem para cada intervalo de cinco minutos no ciclo de cobrança mensal. O cálculo do número de Erros não incluirá Erros decorrentes, de maneira direta ou indireta, de qualquer uma das Exclusões do SLA do AWS Firewall Manager.
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” é calculada subtraindo-se de 100% a média dos Índices de erro de cada intervalo de cinco minutos no ciclo de cobrança mensal.
- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada do AWS Firewall Manager.