

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 Amazon Inspector

Última atualização: 5 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço do Amazon Inspector (Service Level Agreement, “SLA”) é uma política que rege o uso dos Serviços incluídos (listados a seguir) e se aplica separadamente a cada conta que utilizar os Serviços incluídos. 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 conforme estabelecidos no Contrato.

Serviços incluídos

- Amazon Inspector
- Amazon Inspector Classic

Compromisso de serviço

A AWS fará todo o possível comercialmente para disponibilizar cada um dos Serviços incluídos para cada região da AWS com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal de, no mínimo, 99,9%, durante o ciclo de faturamento mensal (“Compromisso de serviço”). Se um Serviço incluído 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 Serviço incluído em questão, 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:

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 o Crédito de serviço somente a pagamentos futuros com relação ao Serviço incluído aplicável devido 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

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.

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 indisponibilidade, falta de desempenho ou falha da nossa parte no fornecimento do Serviço incluído 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 [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:

- i. as palavras “Solicitação de crédito de SLA” na linha de assunto;
- ii. o ciclo de faturamento e as regiões da AWS com relação às quais 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 5 minutos com menos de 100% de Disponibilidade na referida região da AWS durante o ciclo de faturamento;
- iii. seus registros de solicitação que documentam os Erros do Serviço incluído 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 Amazon Inspector

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão de um Serviço incluído ou quaisquer outros problemas de desempenho do Serviço incluído: (i) causados por fatores fora do nosso controle, inclusive por motivos de força maior, acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do Serviço incluído; (ii) que resultem de quaisquer ações ou omissões suas; (iii) que resultem da sua falha em seguir as diretrizes e as melhores práticas descritas na [Documentação do Serviço incluído](#) no Site da AWS; (iv) que resultem do seu equipamento, software ou outra tecnologia; ou (v) decorrentes da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o [Serviço incluído](#) de acordo com o Contrato (coletivamente, as “Exclusões do SLA do Amazon Inspector”). 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

- “Disponível” e “Disponibilidade” são calculados para cada intervalo de 5 minutos como a porcentagem de Solicitações processadas pelo [Serviço incluído](#) que não falham com um Erro. Se você não fez nenhuma Solicitação em um determinado intervalo de 5 minutos, considera-se que esse intervalo teve 100% de disponibilidade.
- “Erro” é qualquer Solicitação que retorne um código de erro 500 ou 503, conforme descrito nos [Erros comuns do Inspector](#) no site da AWS.

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.

- 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 5 minutos no ciclo de faturamento mensal. As medições de Porcentagem de tempo de atividade mensal excluem Indisponibilidade resultante direta ou indiretamente de qualquer Exclusão de SLA do Amazon Inspector.
- “Solicitação” é uma ação iniciada pelo cliente de um tipo especificamente indicado como compatível com um Serviço incluído na respectiva [Documentação de referência da API do Serviço incluído](#) no Site da AWS. Para evitar dúvidas, as Solicitações não incluem ações indicadas em outros produtos ou serviços.
- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.