

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.