

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 Network Firewall

Última atualização: 4 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço (*Service Level Agreement*, “SLA”) do AWS Network Firewall é uma política que rege o uso do AWS Network Firewall e se aplica separadamente a cada conta que usar o AWS Network Firewall. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do [Contrato de Cliente 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, mas não definidos, terão os significados conforme estabelecidos no Contrato.

Compromisso de serviço

A AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar o AWS Network Firewall, para cada região da AWS em que ele é oferecido, com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal de, no mínimo, 99,99%, durante o ciclo de faturamento mensal (“Compromisso de serviço”). Se o AWS Network Firewall 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 das cobranças de horas de endpoint pagas por você pelo AWS Network Firewall durante o mês na respectiva região da AWS, excluindo-se as taxas de processamento de dados, de acordo com o cronograma abaixo.

Porcentagem de tempo de atividade mensal	Porcentagem de crédito de serviço
Inferior a 99,99%, 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 Network Firewall 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 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 mensal em questão for

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.

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, o seu único e exclusivo recurso para qualquer indisponibilidade, falta de desempenho ou outra falha da nossa parte no fornecimento do AWS Network Firewall 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:

1. as palavras “Solicitação de crédito de SLA” na linha de assunto;
2. as datas e os horários de cada incidente de Indisponibilidade que você estiver informando;
3. os firewalls afetados; e
4. os seus registros que documentam os erros e corroboram a interrupção alegada (todas as informações confidenciais ou sigilosas nesses registros devem ser removidas ou substituídas por asteriscos).

Se confirmarmos que a Porcentagem de tempo de atividade mensal é inferior ao Compromisso de serviço, emitiremos o Crédito de serviço adequado para você dentro de um ciclo de faturamento após o mês em que confirmarmos a sua solicitação. Sua falha em solicitar um Crédito de serviço ou em fornecer qualquer outra informação necessária para validar a solicitação cancelará o seu direito de receber Créditos de serviço.

Exclusões do SLA do AWS Network Firewall

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão do AWS Network Firewall ou outros problemas de desempenho do AWS Network Firewall que resultem de: (i) fatores fora do nosso controle razoável, como eventos de força maior ou problemas de acesso à internet ou outros problemas relacionados além do ponto de demarcação do AWS Network Firewall; (ii) ações ou omissões da sua parte, como configuração inadequada do seu firewall, tabelas de rotas ou outros recursos da AWS; (iii) equipamento, software, rede ou outra tecnologia de sua propriedade (ou de seu usuário); (iv) sua falha em seguir as diretrizes ou em usar o serviço conforme as limitações descritas na Documentação do AWS Network Firewall disponível no Site da AWS; ou (v) nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o AWS Network Firewall de acordo com o Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do AWS Network Firewall”). Se a disponibilidade for afetada por fatores diferentes dos

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.

usados no nosso cálculo da Porcentagem de tempo de atividade mensal, poderemos emitir um Crédito de serviço considerando esses fatores, a nosso critério.

Definições

- “**Minutos de implantação**” é o número total de minutos que um determinado firewall é provisionado durante um mês de cobrança em uma determinada região da AWS.
- “**Tempo de inatividade**” é o total de Minutos de implantação acumulados em todos os firewalls provisionados durante um mês em que o firewall estiver Indisponível.
- “**Máximo de minutos disponíveis**” é a soma de todos os Minutos de implantação em todos firewalls provisionados em uma conta da AWS durante o mês de faturamento.
- A “**Porcentagem de tempo de atividade mensal**” é calculada como o Máximo de minutos disponíveis menos o Tempo de inatividade, dividido pelo Máximo de minutos disponíveis no mês de faturamento para uma determinada conta da AWS em uma determinada região da AWS. A Porcentagem de tempo de atividade mensal é representada pela seguinte fórmula: % de tempo de atividade mensal = (Máximo de minutos disponíveis - Tempo de inatividade) / Máximo de minutos disponíveis. As medições de Porcentagem de tempo de atividade mensal excluem o Tempo de inatividade resultante, direta ou indiretamente, de qualquer Exclusão do SLA do AWS Network Firewall.
- “**Crédito de serviço**” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.
- Um firewall é considerado “**Indisponível**” durante um determinado minuto se o firewall falhar em processar todos os pacotes roteados para ele dentro do minuto. Se nenhum pacote for roteado para o firewall durante o minuto, o firewall é considerado disponível durante o minuto.