

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.