

*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 Service Catalog

**Última atualização: 5 de maio de 2022**

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, SLA) do AWS Service Catalog é a política que rege o uso do AWS Service Catalog e é aplicável separadamente a cada conta que use o AWS Service Catalog. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do Contrato de Cliente 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.

## Compromisso de serviço

A AWS envidará esforços comercialmente razoáveis para disponibilizar o AWS Service Catalog segundo a Porcentagem de tempo de atividade mensal aplicável durante qualquer ciclo de faturamento mensal (o “Compromisso de serviço”). Se o AWS Service Catalog não cumprir o Compromisso de serviço, você terá direito a receber um Crédito de serviço, conforme descrito a seguir.

## Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem do total de cobranças pagas por você pelo AWS Service Catalog, para o ciclo de cobrança no qual o erro ocorreu de acordo com o cronograma abaixo.

<b>Porcentagem de tempo de atividade mensal</b>	<b>Porcentagem de crédito de serviço</b>
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%	100%

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do AWS Service Catalog 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 erro 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 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 Service Catalog 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) as datas e horas de cada incidente de Índices de Erro diferentes de zero que você esteja reivindicando; e
- (iii) os registros de solicitação 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 a Porcentagem de tempo de atividade mensal aplicável 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 Service Catalog

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão do AWS Service Catalog ou quaisquer outros problemas de desempenho do AWS Service Catalog: (i) causados por fatores fora do nosso controle razoável, incluindo qualquer evento de força maior, acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do AWS Service Catalog; (ii) que resultem de ações ou omissões suas; (iii) que resultem de seu descumprimento das melhores práticas descritas no Guia do usuário do AWS Service Catalog no Site da AWS; (iv) que resultem do seu equipamento ou software ou de outra tecnologia; ou, (v) decorrentes da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o AWS Service Catalog de acordo com o Contrato (coletivamente, as “Exclusões do SLA do AWS Service Catalog”). Se a disponibilidade for afetada por fatores diferentes dos usados pelo nosso cálculo da Taxa de erro, poderemos emitir um Crédito de serviço considerando esses fatores, a nosso critério.

### Definições

- “Taxa de erro” significa: (i) o número total de erros internos do servidor retornados pelo AWS AWS Service Catalog como status de erro “InternalError” (erro interno) ou “ServiceUnavailable” (indisponibilidade de serviço) dividido pelo (ii) número total de solicitações para o tipo de solicitação aplicável durante esse período de intervalo de cinco

minutos. Calcularemos a Taxa de erro para cada conta do AWS Service Catalog como uma porcentagem para cada intervalo de cinco minutos no ciclo de cobrança mensal. O cálculo do número de erros internos do servidor não incluirá erros decorrentes, direta ou indiretamente, de qualquer uma das Exclusões do SLA do AWS Service Catalog.

- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” é calculada subtraindo de 100% a média das Taxas de erro de cada período de cinco minutos no ciclo de faturamento 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 Service Catalog.