

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 Hybrid Storage and Data Transfer

Última atualização: 5 de abril de 2023

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do AWS Hybrid Storage and Data Transfer 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 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.

Serviços incluídos

- AWS Storage Gateway
- AWS DataSync
- AWS Transfer Family

Compromisso de serviço

A AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar os Serviços incluídos com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal, conforme descrito abaixo, durante qualquer ciclo de faturamento mensal (“Compromisso de serviço”). Se o 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 encargos pagos por você pelo Serviço incluído aplicável na região afetada da AWS, referente ao ciclo de faturamento mensal no qual a Porcentagem de tempo de atividade mensal ficou dentro das faixas estabelecidas na tabela abaixo:

Porcentagem de tempo de atividade mensal	Porcentagem de crédito de serviço
Inferior a 99,9%, mas igual ou superior 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 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 o Serviço incluído não cumpriu o Compromisso de serviço. 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 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 [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. o ciclo de faturamento e a região da AWS em relação aos quais você esteja alegando Créditos de Serviço, juntamente com as datas e os horários de cada incidente de Índice de Erro diferentes de zero que você esteja declarando; e
3. seus logs de solicitação que documentam o(s) incidente(s) comunicado(s) quando o Serviço incluído não cumpriu o Compromisso de serviço (todas as informações confidenciais ou sensíveis nos logs 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 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 Hybrid Storage and Data Transfer

O Compromisso de serviço não se aplica a uma indisponibilidade, suspensão ou rescisão de um Serviço incluído, ou quaisquer outras questões de desempenho de um Serviço incluído: (i) causadas por fatores externos ao nosso controle, incluindo evento de força maior ou problemas de acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do Serviço incluído; (ii) resultantes de ações ou omissões suas; (iii) resultantes do seu equipamento, software ou outra tecnologia; (iv) resultantes do seu descumprimento das instruções da documentação técnica atual aplicável aos Serviços incluídos (incluindo guias de desenvolvedor aplicável), conforme publicado e atualizado por nós ao longo do tempo no Site da AWS; ou (v) resultantes de uma suspensão ou rescisão do seu direito de usar o Serviço incluído de acordo com este Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do AWS Hybrid Storage and Data Transfer”). 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

- “Índice de erros” significa (i) o número total de erros do servidor interno com relação a operações de ler/registrar que o Serviço incluído apresente status de erro HTTP 500 ou 503 (código de Erro do servidor) dividido pelo (ii) número total de solicitações para o tipo de solicitação aplicável durante esse intervalo de cinco minutos. Calcularemos o Índice de erro para cada conta do Serviço incluído 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 Hybrid Storage and Data Transfer.
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” é calculada subtraindo de 100% a média dos Índices de erro de cada período de cinco minutos no ciclo de faturamento mensal. Caso você tenha utilizado um Serviço incluído somente durante parte de um mês, o Índice de Erro será considerado como 0% durante a parte do mês em que o Serviço incluído não foi utilizado.
- “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta do Serviço Incluído elegível.