

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 VPC IP Address Manager

Última atualização: 4 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do Amazon VPC IP Address Manager é uma política que rege o uso do Amazon VPC IP Address Manager (“IPAM”) e é aplicável separadamente a cada conta utilizando o IPAM. 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.

Compromisso de serviço

A AWS envidará esforços comercialmente razoáveis para disponibilizar o IPAM com as Porcentagens de tempo de atividade mensal estabelecidas na tabela abaixo, durante o ciclo de faturamento mensal (“Compromisso de serviço”). Se o IPAM 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 IPAM 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%	30%
Inferior a 95,0%	100%

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do IPAM 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 falta de Disponibilidade 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 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 outra falha da nossa parte no fornecimento do IPAM 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

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.

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. as datas, os horários, o ID do recurso afetado do IPAM, e as Disponibilidades para cada intervalo de 5 minutos com menos de 100% de Disponibilidade para cada incidente que você estiver reivindicando; e
- iii. seus registros de solicitação que documentam os erros e corroboram a interrupção alegada (quaisquer 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. Se você não fornecer as informações solicitadas acima e outras informações necessárias para validar sua reivindicação, não poderá receber o Crédito de serviço.

Exclusões do SLA do IPAM

O Compromisso de serviço não se aplica à indisponibilidade, suspensão ou rescisão do IPAM nem a outros problemas de desempenho do IPAM: (i) causados por fatores fora do nosso controle, inclusive eventos de força maior, acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do IPAM; (ii) que resultem de ações ou omissões suas, incluindo o não reconhecimento de um volume de recuperação; (iii) que resultem de seu descumprimento das diretrizes e melhores práticas descritas na Documentação do IPAM no Site da AWS; (iv) que resultem de software ou equipamentos seus ou de outra tecnologia sua; ou (v) que sejam decorrentes da nossa suspensão ou do nosso cancelamento do seu direito de usar o IPAM de acordo com o Contrato (em conjunto, “Exclusões do SLA do IPAM”). 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

- A “Disponibilidade” é calculada para cada intervalo de 5 minutos de acordo com a porcentagem de Solicitações processadas pelo IPAM sem falhas com Erros e relaciona-se somente às funções fornecidas do IPAM. 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 resulte em um erro com código 500 ou 503.
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” para um determinado IPAM 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 o tempo de inatividade resultante, direta ou indiretamente, de qualquer Exclusão do SLA do IPAM.

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.

- Uma “Solicitação” é uma ativação de uma função do IPAM ao ligar diretamente o API de ativação ou uma ativação causada por uma fonte de evento suportada.
- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.