

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.

Amazon VPC Traffic Mirroring

Última atualização: 12 de dezembro de 2019

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, "SLA") do Traffic Mirroring é uma política que rege o uso do Amazon VPC Traffic Mirroring ("Traffic Mirroring") e se aplica separadamente a cada conta que usar o Traffic Mirroring. 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 fará o possível para disponibilizar o Amazon VPC Traffic Mirroring com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal, de pelo menos 99,9%, para cada região da AWS durante qualquer ciclo de faturamento mensal. Se o Amazon VPC Traffic Mirroring 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 pelas regiões do Traffic Mirroring afetadas do 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 igual ou superior a 95,0%	25%
Inferior a 95,0%	100%

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do Traffic Mirroring 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 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 no caso de indisponibilidade, falta de desempenho ou outra falha da nossa parte no fornecimento do Traffic Mirroring é o recebimento de Créditos 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 [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, horas e regiões da AWS afetadas de cada incidente de indisponibilidade que você estiver alegando;
3. as IDs de interface de rede elástica das fontes do Traffic Mirror afetadas;
4. o ciclo de faturamento em relação ao qual você esteja reivindicando Créditos de serviço;
5. seus registros de solicitação que documentam os erros e corroboram a interrupção alegada (todas as informações confidenciais ou sensíveis 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 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 Amazon VPC Traffic Mirroring

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão do Traffic Mirroring ou qualquer outro problema de desempenho do Traffic Mirroring: (i) causado por fatores fora de nosso controle razoável, inclusive eventos de força maior, de acesso à internet ou relacionados a problemas além do ponto de demarcação do Traffic Mirroring; (ii) decorrentes de ações ou omissões da sua parte ou de terceiros, incluindo a omissão no reconhecimento do volume de recuperação; (iii) decorrentes do descumprimento das diretrizes e práticas recomendadas descritas na Documentação do Amazon Traffic Mirroring no Site da AWS; (iv) decorrentes do seu equipamento, software ou outra tecnologia e/ou equipamento, software ou outra tecnologia de terceiros (exceto equipamentos de terceiros sob nosso controle direto); ou (v) decorrentes da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o Amazon VPC Traffic Mirroring no âmbito do Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do Amazon VPC Traffic Mirroring”). 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 “Porcentagem de tempo de atividade mensal” é calculada subtraindo-se de 100% a porcentagem de minutos durante o mês em que o Traffic Mirroring esteve no estado de Indisponibilidade. As medições de Porcentagem de tempo de atividade mensal excluem Indisponibilidade resultante, direta ou indiretamente, de qualquer Exclusão do SLA do Traffic Mirroring.
- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.

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.

- “Indisponível” é definido como quando todas as tentativas de estabelecer uma sessão do Traffic Mirroring falham durante um período de 5 minutos com latência superior a 10 segundos ou taxa de erro superior a 5%.