

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 Site-to-Site VPN

Última atualização: 5 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do AWS Site-to-Site VPN é uma política que rege o uso do AWS Site-to-Site VPN (“Site-to-Site VPN”) e é aplicável separadamente a cada conta que use o Site-to-Site VPN. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do [Contrato de Cliente AWS](#) ou de outro contrato firmado 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 cada NAT Gateway com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal de, no mínimo, 99,95%, durante o ciclo de faturamento mensal (“Compromisso de serviço”). Se o Client VPN não cumprir o Compromisso de serviço, você terá direito de receber um Crédito de serviço, conforme descrito a seguir. O Compromisso de serviço e este SLA somente serão aplicáveis à categoria de conexão do AWS VPN das conexões Site-to-Site VPN, e não a categoria de conexões do AWS Classic VPN das conexões do Site-to-Site VPN.

Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem do total de encargos pagos por você pelo NAT Gateway afetado 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 99,95%, 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 para futuros pagamentos do Client VPN 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 para qualquer indisponibilidade, falta de desempenho ou outra falha da nossa parte no fornecimento do Client VPN 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 reivindicando;
3. a ID de conexão do Site-to-Site VPN afetada;
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 com 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 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 Site-to-Site VPN

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão do Client VPN, ou a qualquer outro problema de desempenho do Client VPN: (i) causado por fatores fora do nosso controle razoável, inclusive qualquer evento de força maior, acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do Client VPN; (ii) que resulte de qualquer ação ou omissão de sua parte; (iii) que resulte do seu equipamento, software ou outra tecnologia; (iv) que resulte da sua falha em seguir as diretrizes ou em exceder as limitações descritas na Documentação do Client VPN no Site da AWS; ou (v) decorrente da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o Client VPN de acordo com o Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do Client VPN”). 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 de 100% a porcentagem de tempo durante o mês em que um Client VPN ficou Indisponível. As medições de Porcentagem de tempo de atividade mensal excluem Indisponibilidade resultante, direta ou indiretamente, de qualquer Exclusão do SLA do AWS Client VPN.
- “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.
- “Indisponível” e “Indisponibilidade” significam que dois endpoints de VPN que compõem a responsabilidade da AWS da conexão do Site-to-Site VPN não apresentam conectividade externa e todas as tentativas de conexão em ambos os endpoints de VPN falharam.