

Contrato de nível de serviço do Amazon CloudFront

A tradução abaixo é apenas para fins informativos. Em caso de discrepância, inconsistência ou conflito entre esta tradução e a versão em inglês (mais especificamente em razão de atrasos na tradução), a versão em inglês prevalecerá.

Última atualização em 14 de março de 2019

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “**SLA**”) do Amazon CloudFront é uma política que rege o uso do Amazon CloudFront nos termos do Contrato do Cliente da Amazon Web Services (o “**Contrato da AWS**”), celebrado entre a Amazon Web Services, Inc. e suas afiliadas (“**AWS**”, “**nós**” ou “**nos**”) e os usuários dos serviços da AWS (“**você**”). Este SLA se aplica em separado a cada conta que usar o Amazon CloudFront. Salvo disposto de outro modo neste instrumento, este SLA está sujeito aos termos contratuais da AWS, e os termos cujas iniciais são grafadas em letra maiúscula terão o significado conforme especificado no Contrato da AWS. Nos reservamos no direito de alterar os termos deste SLA de acordo com o Contrato da AWS

Compromisso de serviço

A AWS fará todo o possível comercialmente para disponibilizar o Amazon CloudFront com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal (definida abaixo) de, no mínimo, 99,9% durante o ciclo de faturamento mensal (“Compromisso de serviço”). Se o Amazon CloudFront não cumprir o Compromisso de serviço, você terá direito a receber um Crédito de serviço, conforme descrito a seguir.

Definições

- “**Taxa de erro**” refere-se: (i) ao número total de erros internos do servidor retornado pelo Amazon CloudFront e dividido pelo (ii) número total de solicitações durante esse período de cinco minutos. Calcularemos a Taxa de erro para cada conta do Amazon CloudFront como uma porcentagem para cada período de cinco minutos no ciclo de faturamento mensal. O cálculo do número de erros internos do servidor não incluirá erros decorrentes, de maneira direta ou indireta, de qualquer uma das exclusões do SLA do Amazon CloudFront (conforme definido abaixo).
- 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.
- “**Crédito de serviço**” refere-se a um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido abaixo, que poderemos creditar de volta a uma conta qualificada.

Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem dos encargos totais pagos por você pelo Amazon CloudFront para o ciclo de faturamento no qual o erro ocorreu, 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%	10%
Inferior a 99%, mas superior ou igual a 95%	25%
Inferior a 95%	100%

Aplicaremos os Créditos de serviço somente relativos a pagamentos futuros do Amazon CloudFront devidos a 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 norte-americano). Os Créditos de serviço não poderão ser transferidos ou aplicados a qualquer outra conta. Salvo disposto de outro modo no Contrato da AWS, o único e exclusivo recurso no caso de indisponibilidade, não execução ou outra falha de nossa parte no fornecimento do Amazon CloudFront é o recebimento de um Crédito de serviço (se elegível), de acordo com os termos deste SLA.

Solicitação de crédito e procedimentos de pagamento

Para receber um Crédito de serviço, você precisa enviar uma reivindicação, [abrindo um caso no Suporte técnico da AWS](#). Para se qualificar, a solicitação de crédito precisa ser recebida por nós até o final do segundo ciclo de faturamento após o qual o incidente ocorreu e precisa incluir:

- i. as palavras “**Solicitação de crédito de SLA**” na linha de assunto;
- ii. as datas e horários de cada incidente de Taxas de erro não zeradas que você está reivindicando; e
- iii. os registros de solicitação que documentam os erros e corroboram a interrupção reivindicada (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 a 99,9%, emitiremos o Crédito de serviço para você no ciclo de faturamento seguinte ao mês em que 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 referente ao Amazon CloudFront

O Compromisso de serviço não se aplica a indisponibilidade, suspensão ou rescisão do Amazon CloudFront, ou a outros problemas de desempenho do Amazon CloudFront: (i) causados por uma suspensão descrita na Seção 6.1 do Contrato da AWS; (ii) causados por fatores fora do nosso controle possível, inclusive eventos de força maior, acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do Amazon CloudFront; (iii) causados por ação ou omissão sua ou de terceiros; (iv) causados por seus equipamentos, software ou outra tecnologia e/ou de equipamentos, software ou outra tecnologia de terceiros (que não seja equipamento de terceiros sob nosso controle direto); (v) decorrentes de nossa suspensão e cancelamento do seu direito de usar o Amazon CloudFront de acordo com o Contrato da AWS; (vi) motivados pela superação dos limites de uso declarados na documentação do Amazon CloudFront; ou (vii) causados pelo uso de um servidor de origem diferente do Amazon S3 (coletivamente, “Exclusões do SLA do Amazon CloudFront”). 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.