

A tradução abaixo é disponibilizada 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.

Contrato de nível de serviço do AWS Network Security Manager

Última atualização: 24 de setembro de 2026

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do **AWS Network Security Manager** (“NSM”) é uma política que rege o uso do **AWS Network Security Manager** e se aplica separadamente a cada conta que utilizar o NSM. 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 referido conflito. Os termos em letras maiúsculas usados neste SLA, mas não definidos, terão os significados conforme estabelecido no Contrato.

SLA

A AWS envidará esforços comercialmente razoáveis para disponibilizar o NSM para cada região da AWS conforme demonstrado na tabela durante qualquer ciclo de faturamento mensal (“SLA do NSM”). Se o NSM não cumprir o SLA do NSM, você terá direito a receber um Crédito de serviço, conforme descrito abaixo.

Porcentagem de tempo de atividade mensal	Porcentagem de crédito de serviço
Inferior a 99,9%, mas igual ou superior a 99%	10%
Inferior a 99%, mas igual ou superior a 95%	25%
Inferior a 95%	100%

Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como um percentual do total das taxas pagas por você pelas funções NSM afetadas na região da AWS afetada referente ao ciclo de faturamento mensal no qual o SLA, conforme aplicável, não foi atendido.

Aplicaremos quaisquer Créditos de serviço apenas contra pagamentos futuros do NSM que, de outra forma, sejam 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 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 NSM 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 disponibilizada 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.

Para receber o Crédito de serviço, é necessário que você envie uma solicitação [abrindo um caso no AWS Support Center](#). Sua solicitação de crédito deve ser recebida por nós até o final do segundo ciclo de faturamento subsequente à ocorrência do incidente e deve incluir as informações especificadas abaixo:

1. as palavras “Solicitação de crédito de SLA do Amazon NSM” na linha de assunto;
2. as datas e os horários de cada incidente de Indisponibilidade que você estiver informando;
3. as IDs de recurso para o NSM; e
4. seus registros de solicitação e qualquer outra informação que documente os erros e corrobore a interrupção reivindicada.**

***Substitua por asteriscos as informações confidenciais ou sigilosas.*

Se uma solicitação válida nos termos do respectivo SLA for confirmada por nós, 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 do NSM

O SLA não se aplica a qualquer indisponibilidade, suspensão ou término do NSM, ou a quaisquer outros problemas de desempenho do NSM: (i) causados por fatores fora do nosso controle razoável, inclusive eventos de força maior ou acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do NSM; (ii) que resultem de quaisquer ações ou omissões da sua parte (p. ex., atividades que excedam qualquer um dos valores de cota identificados na documentação do produto NSM); (iii) que resultem do seu não cumprimento das diretrizes e práticas recomendadas descritas na documentação técnica do NSM no site da AWS; (iv) que resultem do seu equipamento, software ou outra tecnologia; ou (v) decorrentes da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o NSM de acordo com o Contrato. 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

- “Erro” é qualquer solicitação do NSM que retorne um código de erro 500 ou 503.
- “Taxa de erro” refere-se ao número total de Erros internos retornados pelas APIs do NSM, dividido pelo número total de solicitações para o tipo de solicitação aplicável durante esse intervalo de cinco minutos em uma determinada região da AWS. Calcularemos a Taxa de erro para cada conta de administrador do NSM como uma porcentagem para cada período de cinco minutos no ciclo de faturamento mensal. O cálculo do número de Erros não incluirá erros decorrentes, de maneira direta ou indireta, de qualquer uma das Exclusões do SLA do NSM.
- 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” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada do NSM.