

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 CloudFront

Última atualização: 5 de maio de 2022

Este Contrato de Nível de Serviço (Service Level Agreement, "SLA") do Amazon CloudFront é uma política que rege o uso do Amazon CloudFront sob os termos do Contrato de Cliente da Amazon Web Services ("Contrato da AWS") entre a Amazon Web Services, Inc., "nos/conosco" ou "nós" e usuários dos serviços da AWS ("você"). Este SLA se aplica separadamente a cada conta que usar o Amazon CloudFront. Salvo disposição em contrário neste documento, este SLA está sujeito aos termos do Contrato da AWS e os termos em letras maiúsculas terão o significado definido no Contrato da AWS. Reservamo-nos o direito de alterar os termos deste SLA de acordo com o Contrato da AWS

Compromisso de serviço

A AWS fará o comercialmente possível 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 abaixo.

Definições

- "Índice de erro" refere-se: (i) ao número total de erros internos do servidor retornados pelo Amazon CloudFront dividido pelo (ii) número total de solicitações durante esse período de cinco minutos. Calcularemos o Índice de erro para cada conta do Amazon CloudFront como uma porcentagem para cada intervalo de cinco minutos no ciclo de cobrança 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 referentes ao CloudFront.
- A "Porcentagem de tempo de atividade mensal" é calculada subtraindo de 100% a média dos Índices de erro de cada período de cinco minutos no ciclo de faturamento mensal.
- Um "Crédito de serviço" é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.

Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem do total de cobranças pagas por você pelo Amazon CloudFront, para o ciclo de cobrança 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%

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.

Inferior a 99%, mas superior ou igual a 95% 25%

Inferior a 95% 100%

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do Amazon CloudFront 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 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 disposição em contrário no Contrato da AWS, o seu único e exclusivo recurso para qualquer indisponibilidade, falta de desempenho ou falha da nossa parte no fornecimento do Amazon CloudFront 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:

- i. as palavras “Solicitação de crédito de SLA” na linha de assunto;
- ii. as datas e horas de cada incidente de Índices de erro diferentes de zero que você esteja reivindicando; e,
- iii. os registros de solicitação que documentam os erros e corroboram 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 a 99,9%, 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 CloudFront

O Compromisso de serviço não se aplica a indisponibilidade, suspensão ou rescisão do Amazon CloudFront ou outros problemas de desempenho do Amazon CloudFront: (i) decorrentes da suspensão descrita na subcláusula 6.1 do Contrato da AWS; (ii) causados por fatores fora do nosso controle, inclusive por motivo de força maior ou acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do Amazon CloudFront; (iii) decorrentes de ações ou omissões da sua parte; (iv) decorrentes de seu equipamento, software ou outra tecnologia; (v) decorrentes da nossa suspensão e rescisão do seu direito de usar o Amazon CloudFront de acordo com o Contrato da AWS; (vi) decorrentes da ultrapassagem dos limites de uso indicados na documentação do Amazon CloudFront; ou (vii) decorrentes do uso de um servidor de origem diferente do Amazon S3 (em conjunto, “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.