

*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 IoT Greengrass

**Última atualização: 2 de maio de 2022**

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do AWS IoT Greengrass dispõe sobre a política que rege o uso do AWS IoT Greengrass e se aplica separadamente a cada conta que usar o AWS IoT Greengrass. 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 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, mas não definidos, terão os significados conforme estabelecidos no Contrato.

## Compromisso de serviço

A AWS fará o possível para disponibilizar o AWS IoT Greengrass com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal para cada região da AWS, durante qualquer ciclo de faturamento mensal, com pelo menos 99,9% (“Compromisso de serviço”). Se o AWS IoT Greengrass não cumprir o Compromisso de serviço, você terá direito de receber um Crédito de serviço, conforme descrito a seguir.

## Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem do total de encargos pagos por você pelo AWS IoT Greengrass na região da AWS afetada para o 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 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 a pagamentos futuros do AWS IoT Greengrass de outra forma 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 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 AWS IoT Greengrass 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. a expressão “Solicitação de crédito de SLA”, na linha do assunto;
2. as datas e horas de cada incidente de Índices de erro diferentes de zero que você esteja reivindicando; e,
3. 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 aplicável ao mês 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 AWS IoT Greengrass**

O Compromisso de serviço não se aplica a indisponibilidade, suspensão ou encerramento do AWS IoT Greengrass, nem a outros problemas de desempenho do AWS IoT Greengrass: (i) causados por fatores fora do nosso controle, como eventos de força maior ou problemas com acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do AWS IoT Greengrass; (ii) decorrentes de ações ou omissões suas; (iii) resultantes de software ou equipamentos seus, ou de outra tecnologia; ou (iv) decorrentes da nossa suspensão ou do nosso cancelamento do seu direito de usar o AWS IoT Greengrass de acordo com o Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do AWS IoT Greengrass”). Se a disponibilidade for afetada por fatores diferentes dos usados pelo nosso cálculo do Índice de erro, poderemos emitir um Crédito de serviço considerando esses fatores, a nosso critério.

## **Definições**

- “Índice de erro” significa: (i) o número total de erros internos do servidor retornados pelo AWS IoT Greengrass como status de erro “InternalError” (erro interno) ou

“ServiceUnavailable” (indisponibilidade de serviço) dividido pelo (ii) número total de solicitações para o tipo de solicitação aplicável durante esse período de intervalo de cinco minutos. Calcularemos o Índice de erro para cada conta do AWS IoT Greengrass 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 AWS IoT Greengrass.

- 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 como desconto em uma conta qualificada do AWS IoT Greengrass.