

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 Device Management

Última atualização: 5 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do AWS IoT Device Management é uma política que rege o uso do AWS IoT Device Management e é aplicável em separado a cada conta que use o AWS IoT Device Management. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do [Contrato de Cliente da AWS](#) ou de outro contrato conosco que reja o 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 envidará esforços comercialmente razoáveis para disponibilizar o AWS IoT Device Management com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal para cada região da AWS, durante qualquer ciclo de faturamento mensal, com pelo menos 99,9% (o “Compromisso de serviço”). Se o AWS IoT Device Management 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 Device Management 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%	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 Device Management 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 Device Management 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 mediante abertura de 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 Taxas 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 Device Management

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

Definições

- “Taxa de erro” significa: (i) o número total de erros internos do servidor retornados pelo AWS IoT Device Management 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 a Taxa de erro para cada conta do AWS IoT Device Management 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, direta ou indiretamente, de qualquer uma das Exclusões do SLA do AWS IoT Device Management.

- 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.
- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta AWS IoT Device Management qualificada.