

*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 para o AWS IoT FleetWise

**Última atualização: 27 de setembro de 2022**

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, SLA) para o AWS IoT FleetWise é uma política que rege o uso do AWS IoT FleetWise (“AWS IoT FleetWise”) e se aplica separadamente para cada conta que utiliza o AWS IoT FleetWise. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do [Contrato de Cliente 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 FleetWise disponível com as Porcentagens de tempo de atividade mensal estabelecidas na tabela abaixo para cada região da AWS, durante o ciclo de faturamento mensal (“Compromisso de serviço”). Se o AWS IoT FleetWise não cumprir o Compromisso de serviço, você terá direito a receber um Crédito de serviço, conforme descrito a seguir.

## Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem do total de cobranças pagas por você pelo AWS IoT FleetWise na região afetada para o ciclo de faturamento mensal em que o Compromisso de serviço não foi cumprido, 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 99,0% | 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 FleetWise 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 a falta de Disponibilidade 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 FleetWise 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. as palavras “Solicitação de crédito de SLA” na linha de assunto;
2. o ciclo de faturamento e a(s) região(ões) da AWS com relação à(s) qual(is) você solicita Créditos de serviço, juntamente com a Porcentagem de tempo de atividade mensal para a referida região da AWS pra o ciclo de faturamento aplicável e as datas e os horários específicos, bem como as Disponibilidades para cada intervalo de 5 minutos com menos de 100% de Disponibilidade na referida região da AWS durante a vigência do ciclo de faturamento; e,
3. 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 ao Compromisso de serviço, emitiremos o Crédito de serviço para você dentro do ciclo de faturamento seguinte ao mês em que a solicitação ocorreu. 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 FleetWise**

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão do AWS IoT FleetWise ou quaisquer outros problemas de desempenho do AWS IoT FleetWise: (i) causados por fatores fora do nosso controle razoável, incluindo qualquer evento de força maior, acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do AWS IoT FleetWise; (ii) que resultem de quaisquer ações ou omissões suas; (iii) que resultem da sua falha em seguir as diretrizes e as melhores práticas descritas na [Documentação do AWS IoT FleetWise](#) 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 AWS IoT FleetWise de acordo com o Contrato (coletivamente, as “Exclusões do SLA do AWS IoT FleetWise”). 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**

- A “disponibilidade” é calculada para cada intervalo de 5 minutos, conforme a porcentagem de Solicitações processadas pelo AWS IoT FleetWise que não falharem com Erros. Se você não fez nenhuma Solicitação em um determinado intervalo de 5 minutos, considere-se que esse intervalo teve 100% de disponibilidade.
- Um “Erro” é qualquer Solicitação que resulte em um erro com código 500 ou 503.
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” para uma determinada região da AWS é calculada conforme a média da Disponibilidade em todos os intervalos de 5 minutos no ciclo de faturamento mensal. As medições de Porcentagem de tempo de atividade mensal excluem o tempo de inatividade resultante, direta ou indiretamente, de qualquer Exclusão do SLA do AWS IoT FleetWise.
- “Solicitação” é uma invocação de uma API do AWS IoT FleetWise que é documentado na [Referência da API do AWS IoT FleetWise](#).
- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.