

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, considera-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.