

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 Lookout for Equipment

Última atualização: 5 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do Amazon Lookout for Equipment é uma política que rege o uso do Amazon Lookout for Equipment e se aplica separadamente a cada conta que usar o Amazon Lookout for Equipment. 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 Amazon Lookout for Equipment com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal para cada região da AWS, durante qualquer ciclo de faturamento mensal (“Compromisso de serviço”). Se o Amazon Lookout for Equipment não cumprir o Compromisso de serviço, você terá direito a receber um Crédito de serviço, conforme descrito abaixo.

Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem do total de encargos pagos por você pelas APIs do Amazon Lookout for Equipment na região afetada da AWS, para o ciclo de faturamento mensal no qual a Porcentagem de tempo de atividade mensal da região da AWS afetada ficou dentro das faixas estabelecidas na tabela abaixo:

Porcentagem de tempo de atividade mensal	Porcentagem de crédito de serviço
Inferior a 99,9%, mas igual ou superior a 99,0%	10%
Inferior a 99,0%, mas igual ou superior a 95,0%	25%
Inferior a 95,0%	100%

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do Amazon Lookout for Equipment 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 Amazon Lookout for Equipment não cumpriu o Compromisso de serviço. Os Créditos de serviço não dão direito a nenhum reembolso ou outro pagamento da AWS. Os Créditos de serviço serão aplicáveis e emitidos somente se o valor do crédito referente ao ciclo de faturamento mensal em questão for superior a US\$ 1,00 (um dólar estadunidense).

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 no caso de indisponibilidade, falta de desempenho ou outra falha da nossa parte no fornecimento do Amazon Lookout for Equipment é o recebimento de Créditos 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 ao [fazer um pedido 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) o ciclo de faturamento e as regiões da AWS com relação às quais você solicita Créditos de serviço, juntamente com a Porcentagem de tempo de atividade mensal para a referida região da AWS para 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 o ciclo de faturamento;
- (iii) seus Registros de solicitação que documentam os Erros da sua alegada interrupção (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 do crédito for confirmada por nós e for inferior ao Compromisso de serviço, emitiremos o Crédito de serviço para você dentro do ciclo de faturamento após o mês em que a solicitação ocorreu. O não envio da solicitação de crédito e outras informações conforme exigido acima desqualificará você de receber os Créditos de serviço.

Exclusões do SLA do Amazon Lookout for Equipment

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou cancelamento do Amazon Lookout for Equipment nem nenhum problema de desempenho do Amazon Lookout for Equipment: (i) causado por fatores fora do nosso controle razoável, inclusive motivos de força maior, falta de acesso à internet ou problemas relacionados além dos limites do Amazon Lookout for Equipment; (ii) decorrente de quaisquer ações ou omissões voluntárias suas (p. ex., dimensionamento da capacidade provisionada, configuração incorreta de grupos de segurança, configurações de VPC ou configurações de credencial, envio de um formato de pacote incorreto, desativação de chaves de criptografia ou tornar as chaves de criptografia inacessíveis etc.); (iii) decorrente de você não seguir as melhores práticas descritas na Documentação do Amazon Lookout for Equipment disponível no Site da AWS; (iv) decorrente do seu equipamento, software ou outra tecnologia; ou (v) causado pela nossa suspensão ou pelo nosso cancelamento do seu direito de usar o Amazon Lookout for Equipment de acordo com nosso Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do Amazon Lookout for Equipment”).

Se a disponibilidade for afetada por fatores diferentes dos explicitamente 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 Amazon Lookout for Equipment que não falharem com Erros. Se você não fez nenhuma Solicitação em um determinado intervalo de cinco minutos, considera-se que esse intervalo teve 100% de disponibilidade.
- A “Disponibilidade de execução de trabalho” é calculada para cada intervalo de 5 minutos como a porcentagem de trabalhos de inferência programados do Amazon Lookout for Equipment que não resultem em falha. Com relação a trabalhos de inferência agendados que abranjam vários intervalos de 5 minutos, a disponibilidade de execução do trabalho é calculada para o período de 5 minutos em que o trabalho termine. Se você não teve nenhum trabalho de inferência agendado que tenha encerrado em um determinado intervalo de 5 minutos, esse intervalo será considerado 100% disponível.
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” para uma determinada região da AWS é calculada como a média agregada de Disponibilidade da API e da Disponibilidade de execução de trabalho 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 quaisquer Exclusões do SLA do Amazon Lookout for Equipment.
- “Erro” é qualquer Solicitação que retorna um código de erro 500 (Falha interna) ou 503 (Serviço indisponível).
- “Solicitação” refere-se a uma chamada para as APIs de serviços do Amazon Lookout for Equipment (conforme descrito na documentação do Amazon Lookout for Equipment).
- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.
- “Falha” é qualquer execução de trabalho do Lookout for Equipment, conforme o caso, que retorne um erro com o texto “Recurso indisponível”.