

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 Monitron

Última atualização: 5 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço (*Service Level Agreement*, “SLA”) do Amazon Monitron é uma política que rege o uso do Amazon Monitron e se aplica separadamente a cada conta que usar o Amazon Monitron. 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, porém não definidos, terão os significados conforme estabelecidos no Contrato.

Compromisso de serviço

A AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar o Amazon Monitron com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal aplicável durante qualquer ciclo de faturamento mensal (“Compromisso de serviço”). Se o Amazon Monitron 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 pelo Amazon Monitron que não atenderam ao compromisso de Porcentagem de tempo de atividade mensal em um ciclo de faturamento, 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 Amazon Monitron devidos a 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 norte-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 falha da nossa parte no fornecimento do Amazon Monitron é o recebimento de um Crédito de serviço (caso tenha direito) de acordo com os termos deste SLA.

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.

Solicitação de crédito e procedimentos de pagamento

Para receber o Crédito de serviço, é necessário que você envie uma solicitação [opening a case in the 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) as datas e os horários de cada incidente de Indisponibilidade do Amazon Monitron que você estiver informando; e,
- (iii) seus registros de solicitação que documentam os erros e corroboram a interrupção alegada (quaisquer informações confidenciais ou sigilosas 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 Amazon Monitron

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão do Amazon Monitron ou outros problemas de desempenho do Amazon Monitron: (i) causados por fatores fora do nosso controle razoável, inclusive por motivos de força maior ou acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do Amazon Monitron; (ii) decorrentes de ações ou omissões suas; (iii) decorrentes da não observação das diretrizes ou da ultrapassagem das limitações descritas na Documentação do Amazon Monitron no Site da AWS ou nos [Termos de serviço do dispositivo do Amazon Monitron](#); (iv) decorrentes do hardware do Amazon Monitron (consulte a nossa [Garantia do Amazon Monitron](#) para obter informações sobre soluções para erros ou defeitos de hardware); (v) decorrentes do seu equipamento, software ou outra tecnologia; ou, (vi) decorrentes da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o Amazon Monitron de acordo com o Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do Amazon Monitron”). Se a disponibilidade for afetada por fatores diferentes dos usados pelo nosso cálculo do Tempo de inatividade mensal, poderemos emitir um Crédito de serviço considerando esses fatores, a nosso critério.

Definições

- “Solicitação” é uma solicitação do usuário ao serviço Amazon Monitron, conforme descrito na documentação do Amazon Monitron.
- “Erro” é qualquer Solicitação que resulte em um erro com código 500 ou 503.
- “Tempo de inatividade” significa: (i) o número total de usuários em sua conta do Amazon Monitron que se deparam com o Amazon Monitron indisponível durante um intervalo de 5 minutos dividido pelo (ii) número total de usuários em sua conta do Amazon Monitron. Calcularemos o Tempo de inatividade mensal para cada conta do Amazon Monitron como uma porcentagem para cada intervalo de 5 minutos no ciclo de faturamento mensal.

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.

- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” é calculada subtraindo de 100% a média dos Tempos de inatividade de cada período de 5 minutos no ciclo de faturamento mensal.
- “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada do Amazon Monitron.
- “Indisponível” significa especificamente que um usuário tenta e, devido a um ou mais Erros, não consegue: (i) comissionar um sensor do Amazon Monitron; (ii) recuperar as medições que foram enviadas por um sensor do Amazon Monitron; ou, (iii) receber alertas sobre problemas identificados pelo Amazon Monitron. Se você recebeu um Erro durante um determinado período interno de 5 minutos, mas durante esse mesmo intervalo recebeu uma resposta sem Erro para a mesma solicitação ou uma Solicitação do mesmo tipo (p. ex., para comissionar um sensor do Amazon Monitron), esse intervalo é considerado 100% disponível. Se você não fez nenhuma Solicitação em um determinado intervalo de 5 minutos, considera-se que esse intervalo teve 100% de disponibilidade. O termo “Indisponível” exclui todos os outros problemas, inclusive qualquer problema resultante, direta ou indiretamente, de qualquer Exclusão do SLA do Amazon Monitron.