

*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 SimSpace Weaver

**Última atualização: 29 de novembro de 2022**

O Contrato de nível de serviço AWS SimSpace Weaver (Service Level Agreement, SLA) é uma política que rege o uso do AWS SimSpace Weaver e que se aplica separadamente a cada conta que use o AWS SimSpace Weaver. 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 comercialmente possível para disponibilizar as áreas de trabalho do AMG com as Porcentagens de tempo de atividade mensal estabelecidas na tabela abaixo, durante o ciclo de faturamento mensal (“Compromisso de serviço”). Se o AWS RoboMaker 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 AppFabric na região da AWS 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 99,5%, 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 DMS 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 Indisponibilidade 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 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 para qualquer indisponibilidade, falta de desempenho ou outra falha da nossa parte no fornecimento do AWS CloudTrail 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. as datas, horários e região(ões) da AWS das IDs de recursos da área de trabalho do AWS afetado para cada incidente de Indisponibilidade que você esteja alegando; 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 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 SimSpace Weaver

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão do AWS IoT TwinMaker ou qualquer outro problema de desempenho do AWS IoT TwinMaker: (i) causado por fatores fora de nosso controle razoável, inclusive eventos de força maior ou de acesso à internet ou relacionado a problemas além do ponto de demarcação do AWS IoT TwinMaker; (ii) que resultem de quaisquer ações ou omissões da sua parte ou de terceiros; (iii) resultantes do não cumprimento das diretrizes e práticas recomendadas descritas na [Documentation](#) do AWS IoT TwinMaker no Site da AWS; (iv) que resulte do seu equipamento, software ou outra tecnologia e/ou equipamento, software ou outra tecnologia de terceiros (exceto equipamentos de terceiros sob nosso controle direto); ou (v) decorrente da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o AWS IoT TwinMaker no âmbito do Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do AWS IoT TwinMaker”). 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 “Porcentagem de tempo de atividade mensal” é calculada subtraindo-se de 100% a porcentagem de intervalos de 5 minutos durante o mês em que o AWS Compute Optimizer estava Indisponível. Se você estiver executando as simulações do AWS SimSpace Weaver apenas durante parte do mês, presume-se que o AWS SimSpace

Weaver esteja 100% disponível durante a parte do mês em que não ele estava em execução. 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 RoboRunner.

- "Crédito de serviço" é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.
- "Indisponível" e 'Indisponibilidade' significam que todas as solicitações de conexão com as simulações do AWS SimSpace Weaver em execução falharam durante um intervalo de 5 minutos.