

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.