

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 IoT Core

Última atualização: 5 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço (“SLA”) do AWS IoT Core é a política que rege o uso do AWS IoT Core e se aplica, separadamente, a cada conta que usa o AWS IoT Core. 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 em relação ao 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 Core com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal para cada região da AWS, durante qualquer ciclo de faturamento mensal, com pelo menos 99,9% (o “Compromisso de serviço”). Se o AWS IoT Core não cumprir o Compromisso de serviço, você terá direito de receber um Crédito de serviço, conforme descrito a seguir.

Créditos de serviço

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

Porcentagem de tempo de atividade mensal	Porcentagem de crédito de serviço
Inferior a 99,9%, 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 IoT Core de outra forma devidos por você. A nosso critério, poderemos emitir os Créditos de serviço para o cartão de crédito que você usou para pagar o ciclo de faturamento no qual ocorreu a indisponibilidade. 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 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 no caso de indisponibilidade, falta de desempenho ou outra falha da nossa parte no fornecimento do AWS IoT Core 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 os Créditos de serviço, você precisa enviar uma solicitação e abrir 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:

(i) as palavras “Solicitação de crédito de SLA” na linha de assunto;

(ii) 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 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 a vigência do ciclo de faturamento; e

(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 AWS IoT Core

O Compromisso de Serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão do AWS IoT Core, ou quaisquer outros problemas de desempenho do AWS IoT Core: (i) causados por fatores fora do nosso controle razoável, incluindo qualquer evento de força maior ou acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do AWS IoT Core; (ii) que resultem de quaisquer ações ou omissões voluntárias de sua parte (por exemplo, dimensionamento da capacidade provisionada, configuração incorreta de grupos de segurança, configurações de VPC ou configurações de credenciais, desativação de certificados ou ações que tornem os certificados inacessíveis etc.); (iii) que resultem de problemas de capacidade ou disponibilidade de sistemas sob seu controle (por exemplo, capacidade insuficiente para alvos de ação do mecanismo de regras, filas de mensagens do dispositivo etc.); (iv) que resultem de você não seguir as práticas recomendadas descritas no Guia do desenvolvedor do AWS IoT Core no Site da AWS; (v) que resultem do seu equipamento, software ou outra

tecnologia; (vi) que resultem do descumprimento dos limites de serviço publicados do AWS IoT Core, conforme estabelecido na Documentação no site da AWS; ou (vii) decorrentes da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o AWS IoT Core de acordo com o Contrato (coletivamente, as “Exclusões do SLA do AWS IoT Core”).

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 AWS IoT Core 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.
- Um “Erro” é:
 - qualquer Solicitação de API HTTP que resulte em um erro com código 500 ou 503;
 - um dispositivo que não se conecta ao AWS IoT Core usando práticas recomendadas para nova tentativa e recuo exponencial;
 - uma mensagem de publicação MQTT de entrada (do cliente para o serviço) que é publicada como QoS1 (“Pelo menos uma vez”) e o serviço não a reconhece (PUBACK);
 -
 - uma mensagem de publicação MQTT de saída (do serviço para o cliente) que não foi entregue a um cliente conectado permanentemente, inscrito com sucesso para receber a mensagem, no prazo de uma hora da Solicitação (a Solicitação e o Erro são considerados como tendo ocorrido no período de 5 minutos imediatamente após o período de uma hora).
- 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 Core.
- “Solicitação” é o pedido de uma API HTTP de IoT ou o envio ou recebimento de uma mensagem por MQTT ou Websockets.
- “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.