

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 Textract

Última atualização: 5 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do Amazon Textract é uma política que rege o uso do Amazon Textract e se aplica separadamente a cada conta que usar o Amazon Textract. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do Contrato de Cliente 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.

## Definições

- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido abaixo, que poderemos creditar como reembolso em uma conta qualificada.
- 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 quaisquer Exclusões do SLA do Amazon Textract.
- A “Disponibilidade” é calculada para cada intervalo de 5 minutos, de acordo com a porcentagem de Solicitações processadas pelo Amazon Textract sem falhas com Erros, e relaciona-se somente aos indicadores fornecidos do Amazon Textract. Se você não fez nenhuma Solicitação em um determinado intervalo de 5 minutos, considera-se que esse intervalo teve 100% de disponibilidade.
- “Solicitação” refere-se a uma chamada para uma API do Amazon Textract indicada na Documentação do Amazon Textract.
- “Erro” refere-se a qualquer Solicitação que retorne um código de erro no intervalo 5xx, p. ex., 500 ou 503.

## Compromisso de serviço

A AWS fará o possível para disponibilizar o Amazon Textract 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 Textract 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 pela API do Amazon Textract em questão, para o ciclo de faturamento mensal no qual a

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.

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 superior ou igual a 99%	10%
Inferior a 99%	25%
Inferior a 95%	100%

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do Amazon Textract 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 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 Textract 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 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:

- (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 Textract

O Compromisso de Serviço não se aplica a qualquer indisponibilidade, suspensão ou encerramento do Amazon Textract nem a nenhum outro problema de desempenho do Amazon Textract:

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.

(i) causados por fatores fora do nosso controle possível, inclusive por motivo de força maior ou acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do Amazon Textract;

(ii) resultantes de ações ou omissões voluntárias suas ou de terceiros (p. ex., dimensionamento da capacidade provisionada, configuração incorreta de grupos de segurança, configurações de VPC ou configurações de credenciais, desativação de chaves de criptografia ou tornar as chaves de criptografia inacessíveis etc.);

(iii) decorrentes do não cumprimento das práticas recomendadas descritas na Documentação do Amazon Textract no site da AWS;

(iv) decorrentes do seu equipamento, entradas (incluindo imagens e documentos), software ou outra tecnologia; ou,

(v) decorrentes da nossa suspensão e encerramento do seu direito de usar o Amazon Textract de acordo com o Contrato (coletivamente, "Exclusões do SLA do Amazon Textract").

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.