

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 Wickr

Última atualização: 29 de novembro de 2022

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do AWS Wickr é uma política que rege o uso do AWS Wickr e se aplica separadamente a cada conta que usar o AWS Wickr. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do [Contrato de Cliente AWS](#) ou de outro contrato conosco que rege o 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 envidará esforços comercialmente razoáveis para disponibilizar o AWS Wickr com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal para cada região da AWS onde o AWS Wickr estiver disponível, durante qualquer ciclo de faturamento mensal, de pelo menos 99,9% (“Compromisso de serviço”). Se o AWS Wickr 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 encargos pagos por você para o AWS Wickr 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 99,0%	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 AWS Wickr 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 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 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 Wickr 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 do SLA do AWS Wickr” na linha de assunto;
2. as datas e os horários específicos e as Disponibilidades para cada intervalo de 5 minutos com menos de 100% de Disponibilidade nessa região AWS no decorrer do ciclo de faturamento.

Se a Porcentagem de tempo de atividade mensal aplicável ao mês da referida 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 de crédito e outras informações conforme exigido acima o desqualificará para o recebimento do Crédito de serviço.

Exclusões do SLA do AWS Wickr

O Compromisso de serviço não é aplicável a uma indisponibilidade, suspensão ou interrupção de funcionamento do AWS Wickr, nem a outros problemas de desempenho do AWS Wickr: (i) causados por fatores fora do nosso controle, inclusive evento de força maior ou acesso à internet ou problemas relacionados além dos limites do AWS Wickr; (ii) resultantes de ações ou omissões suas; (iii) resultantes do seu descumprimento das diretrizes ou do seu uso do serviço sem respeitar as limitações descritas na documentação do AWS Wickr no Site da AWS; (iv) resultantes do seu equipamento ou software, ou de outra tecnologia; (v) causados pelos serviços AWS Wickr Data Retention e/ou Wickr Open Access (WOA), se configurados; (vi) causados pela Wickr's Global Federation com serviços que não sejam do AWS Wickr (isto é, implementações do Wickr Enterprise); ou (vii) causados pela nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o AWS Wickr de acordo com o Contrato (em conjunto, “Exclusões do SLA do AWS Wickr”). 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 “Disponibilidade” é calculada para cada intervalo de 5 minutos conforme a porcentagem de Solicitações processadas pelas APIs públicas de função administrativas do AWS Wickr que não falhem. Se nenhuma solicitação for feita

em um determinado intervalo de 5 minutos, considerar-se-á que o serviço esteve disponível durante 100% do tempo desse intervalo.

- 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. A Porcentagem de tempo de atividade mensal exclui períodos sem atividade resultantes direta ou indiretamente de Exclusão do SLA do Wickr.
- “Solicitação” é definida como chamado da API do AWS Wickr feito para realização de uma função de usuário administrativo no AWS Wickr Admin Console.
- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma Conta qualificada da AWS.