

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 WorkDocs

Última atualização: 5 de maio de 2022

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

## Compromisso de serviço

A AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar o Amazon WorkDocs com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal aplicável durante qualquer ciclo de faturamento mensal (“Compromisso de serviço”). Se o Amazon WorkDocs 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 cobranças pagas por você pelo Amazon WorkDocs, para o ciclo de cobrança no qual o erro ocorreu para uploads ou downloads de arquivos, de acordo com o cronograma abaixo.

Porcentagem de tempo de atividade mensal	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%	100%
----------------	------

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do Amazon WorkDocs 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 falha da nossa parte no fornecimento do Amazon WorkDocs é o recebimento de um Crédito de serviço (caso tenha direito) de acordo com os termos deste SLA.

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.

## 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 e horas de cada incidente de Taxas de erro diferentes de zero que você esteja reivindicando; 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 aplicável ao mês 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 sua solicitação tiver sido confirmada por nós. O não envio da solicitação e de outras informações conforme exigido acima desqualificará você de receber o Crédito de serviço.

## Exclusões do SLA do Amazon WorkDocs

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão do Amazon WorkDocs, ou a qualquer outro problema de desempenho do Amazon WorkDocs: (i) causado por fatores fora do nosso controle razoável, inclusive qualquer evento de força maior, acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do Amazon WorkDocs; (ii) que resulte de qualquer ação ou omissão de sua parte; (iii) que resulte da sua falha em seguir as diretrizes ou em exceder as limitações descritas na Documentação do Amazon WorkDocs no Site da AWS; (iv) que resulte do seu equipamento, software ou outra tecnologia; ou (v) decorrentes da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o Amazon WorkDocs de acordo com o Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do Amazon WorkDocs”). Se a disponibilidade for afetada por fatores diferentes dos usados pelo nosso cálculo da Taxa de erro, poderemos emitir um Crédito de serviço considerando esses fatores, a nosso critério.

## Definições

“Taxa de erro” significa: (i) o número total de erros internos do servidor retornados pelo Amazon WorkDocs como status de erro “InternalError” ou “ServiceUnavailable”, excluindo erros causados pela conectividade com recursos dos clientes, como o Directory, dividido pelo (ii) número total de solicitações para o tipo de solicitação aplicável durante esse intervalo de cinco minutos. Calcularemos o Índice de erro para cada conta do Amazon WorkDocs como uma porcentagem para cada intervalo de cinco minutos no ciclo de cobrança mensal. O cálculo do número de erros internos do servidor não incluirá erros decorrentes, de maneira direta ou indireta, de qualquer uma das exclusões do SLA referentes ao Amazon WorkDocs.

A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” é calculada subtraindo de 100% a média das Taxas de erro de cada período de cinco minutos no ciclo de faturamento mensal.

Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada do Amazon WorkDocs.

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.