

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.