

Aşağıdaki çeviri yalnız bilgilendirme amaçları için sağlanmıştır. Bu çeviri ile en son güncellenmiş İngilizce sürüm arasında uyumsuzluk, tutarsızlık veya çelişki olması hâlinde (çeviri gecikmeleri yüzünden gerçekleşenler dâhil) İngilizce sürüm geçerli olacaktır.

Amazon WorkDocs Hizmet Düzeyi Sözleşmesi

Son Güncelleme: 5 Mayıs 2022

Bu Amazon WorkDocs Hizmet Düzeyi Sözleşmesi ("SLA"), Amazon WorkDocs kullanımını düzenleyen bir politikadır ve Amazon WorkDocs kullanan her hesap için ayrı şekilde geçerlidir. Bu SLA'nın koşulları ve [AWS Müşteri Sözleşmesi](#)nin veya Hizmetlerimizi kullanmanızı düzenleyen bizimle bir başka sözleşmenin ("Sözleşme") koşulları arasında bir çelişki olması hâlinde söz konusu çelişki ölçüsünde bu SLA'nın hüküm ve koşulları geçerli olacaktır. Burada kullanılan ama burada tanımlanmayan büyük harfle başlayan terimler Sözleşmede verilen anlamlara sahip olacaktır.

Hizmet Taahhüdü

AWS, Amazon WorkDocs'un herhangi bir aylık fatura düzenleme döngüsü sırasında geçerli Aylık Çalışma Süresi Yüzdesi ile kullanılabilir durumda olmasını sağlamak için ticari bakımdan makul olan çabayı gösterecektir ("Hizmet Taahhüdü"). Amazon WorkDocs'un Hizmet Taahhüdünü karşılamaması hâlinde aşağıda açıklandığı gibi bir Hizmet Kredisi alma hakkınız olacaktır.

Hizmet Kredileri

Hizmet Kredileri, dosya yüklemeleri veya indirmeleri için hatanın olduğu aylık faturalama döngüsü için Amazon WorkDocs için sizin tarafınızdan ödenen toplam ücretlerin bir yüzdesi olarak aşağıdaki plana göre hesaplanır.

Aylık Çalışma Süresi Yüzdesi	Hizmet Kredisi
%99,9'dan az ama %99,0'dan büyük veya eşit	%10
%99,0'dan az ama %95,0'dan büyük veya eşit	%25
%95'ten az	%100

Hizmet Kredilerini yalnızca diğer durumda ödemeniz gereken gelecekteki Amazon WorkDocs ödemeleri için uygulayacağız. Kendi takdirimize göre, Hizmet Kredisini, hatanın gerçekleştiği faturalama döngüsü için ödeme yapmak üzere kullandığınız kredi kartına düzenleyebiliriz. Hizmet Kredileri size herhangi bir para iadesi veya AWS'den bir başka ödeme alma hakkı vermez. Bir Hizmet Kredisi yalnız ilgili aylık faturalama döngüsü için kredi tutarı bir dolardan (1\$ USD) fazla ise uygulanacak ve düzenlenecektir. Hizmet Kredileri bir başka hesaba devredilemez veya uygulanamaz. Sözleşmede aksi belirtilmedikçe Amazon WorkDocs'un herhangi bir kullanılamazlığı, işlememesi veya bizim onu başka bir şekilde sağlamamamız durumunda tek ve münhasır çözüm yolunuz bu SLA'nın hükümlerine uygun olarak (uygunsa) bir Hizmet Kredisi almanızdır.

Kredi Talebi ve Ödeme Prosedürleri

Aşağıdaki çeviri yalnız bilgilendirme amaçları için sağlanmıştır. Bu çeviri ile en son güncellenmiş İngilizce sürüm arasında uyumsuzluk, tutarsızlık veya çelişki olması hâlinde (çeviri gecikmeleri yüzünden gerçekleşenler dâhil) İngilizce sürüm geçerli olacaktır.

Hizmet Kredisi almak için AWS Destek Merkezinde bir olay açarak talep göndermelisiniz. Uygun olması için kredi talebinin bizim tarafımızdan olayın gerçekleşmesinden sonraki ikinci faturalama döngüsünün sonuna kadar alınmış olması ve aşağıdakileri içermesi gerekir:

1. konu satırında “SLA Kredi Talebi” kelimeleri;
2. iddia ettiğiniz sıfır olmayan her Hata Oranı vakasının tarihleri ve saatleri ve
3. hataları belgeleyen ve iddia ettiğiniz kesintiye destekleyen talep günlükleriniz (bu günlüklerdeki gizli veya hassas bilgiler çıkarılmalı veya yerlerine yıldız işareti konmalıdır).

Söz konusu talebin ayı için geçerli olan Aylık Çalışma Süresi Yüzdesi bizim tarafımızdan doğrulanırsa ve geçerli Hizmet Taahhüdünden az ise talebinizin bizim tarafımızdan doğrulandığı ayın ardından bir faturalama döngüsü içinde size Hizmet Kredisi düzenleyeceğiz. Talebi ve diğer bilgileri yukarıda belirtildiği şekilde sağlamamanız, sizi Hizmet Kredisi alma hakkından yoksun bırakacaktır.

Amazon WorkDocs SLA İstisnaları

Hizmet Taahhüdü, Amazon WorkDocs'un kullanılamaması, askıya alınması veya sonlandırılması veya başka bir Amazon WorkDocs performans sorunu aşağıdakilerden kaynaklandığı takdirde geçerli değildir: (i) herhangi bir mücbir sebep ya da İnternet erişimi veya Amazon WorkDocs sınır noktasının ötesindeki ilgili sorunlar dâhil olmak üzere makul kontrolümüz dışındaki etkenlerden kaynaklanan; (ii) sizin herhangi bir eyleminizden veya eylemsizliğinizden kaynaklanan; (iii) AWS Sitesindeki Amazon WorkDocs Belgelerinde tarif edilen yönergelerle uyulmamasından veya sınırlandırmaların aşılmasından kaynaklanan; (iv) sizin ekipmanınızdan, yazılımınızdan veya diğer teknolojinizden kaynaklanan veya (v) Sözleşmeye uygun olarak Amazon WorkDocs kullanma hakkınızı askıya almamızdan veya feshetmemizden kaynaklanan (toplu olarak “Amazon WorkDocs SLA İstisnaları”). Kullanılabilirlik bizim Hata Oranı hesaplamamızda kullanılanların dışındaki etkenlerden etkilendiği takdirde kendi takdirimize göre bu etkenleri göz önüne alarak bir Hizmet Kredisi düzenleyebiliriz.

Tanımlar

“Hata Oranı” şu demektir: (i) Dizin gibi müşteri kaynaklarına bağlanabilirliğin neden olduğu hatalar hariç olmak üzere, Amazon WorkDocs tarafından “InternalError” veya “ServiceUnavailable” hata durumu hâlinde yanıt verilen dâhili sonucu hatalarının toplam sayısı bölü (ii) söz konusu beş dakikalık aralık sırasında geçerli talep türü için taleplerin toplam sayısı. Her AWS WorkDocs hesabının Hata Oranını, aylık faturalandırma döngüsünde her beş dakikalık aralık için yüzde olarak hesaplayacağız. Dâhili sonucu hatalarının sayısının hesaplanması, doğrudan veya dolaylı olarak Amazon WorkDocs SLA İstisnalarının herhangi birinden kaynaklanan hataları içermeyecektir.

“Aylık Çalışma Süresi Yüzdesi” aylık faturalama döngüsünde her beş dakikalık aralıktan Hata Oranlarının ortalamasının %100'den çıkarılmasıyla hesaplanır.

“Hizmet Kredisi” yukarıda açıklandığı şekilde hesaplanan ve bizim uygun bir Amazon WorkDocs hesabına geri alacak olarak kaydedebileceğimiz bir dolar kredisidir.