

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 WorkMail

Última atualização: 6 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço (*Service Level Agreement*, “SLA”) do Amazon WorkMail é uma política que rege o uso do Amazon WorkMail e se aplica separadamente a cada conta que usar o Amazon WorkMail. 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, mas não definidos, terão os significados conforme estabelecidos no Contrato.

## Compromisso de serviço

A AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar o Amazon WorkMail em cada região AWS com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal aplicável durante qualquer ciclo de faturamento mensal (“Compromisso de serviço”). Se o Amazon WorkMail 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 WorkMail em uma determinada região AWS para o ciclo de cobrança no qual o erro ocorreu de acordo com o cronograma abaixo.

<b>Porcentagem de tempo de atividade mensal</b>	<b>Porcentagem de crédito de serviço</b>
Inferior a 99,9%, mas superior ou igual a 99%	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 Amazon WorkMail 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

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.

fornecimento do Amazon WorkMail 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 [opening a case in the 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 os horários de cada incidente durante o qual você afirma ter ocorrido Indisponibilidade do Amazon WorkMail; 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 WorkMail

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão do Amazon WorkMail, ou a qualquer outro problema de desempenho do Amazon WorkMail: (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 WorkMail; (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 WorkMail no Site da AWS; (iv) que resulte do seu equipamento, software ou outra tecnologia; (v) que resulte de atraso na entrega de email, falhas de proteção de spam e falhas de proteção de vírus; ou (vi) decorrente da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o Amazon WorkMail de acordo com o Contrato (coletivamente, as “Exclusões do SLA do Amazon WorkMail”). Se a disponibilidade for afetada por fatores diferentes dos usados pelo nosso cálculo do Tempo de inatividade mensal, poderemos emitir um Crédito de serviço considerando esses fatores, a nosso critério.

## Definições

- O “Tempo de inatividade mensal” é o número de intervalos de 1 (um) minuto durante os quais o Amazon WorkMail estiver indisponível em uma determinada região AWS em um único ciclo de faturamento, somado para todos os usuários no WorkMail da sua organização.
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” é calculada ao subtrair de 100% o Tempo de inatividade mensal dividido pelo número total de usuários em sua organização multiplicado pelo número total de intervalos de 1 (um) minuto no mês:  $[100\% - (\text{Tempo de inatividade mensal} / (\text{usuários na sua organização} * \text{minutos no mês}))]$ .

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.

- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta do Amazon WorkMail qualificada.
- “Indisponível” significa especificamente que um usuário tenta e não consegue (i) enviar email pela interface web do Amazon WorkMail/ (ii) receber email interface web do Amazon WorkMail; (iii) visualizar o calendário dele na interface web do Amazon WorkMail; (iv) abrir os contatos na interface web do Amazon WorkMail. O termo “Indisponível” exclui todos os outros problemas, inclusive qualquer problema resultante, direta ou indiretamente, de qualquer Exclusão do SLA do Amazon WorkMail.