

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 WorkSpaces

Última atualização: 6 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do Amazon WorkSpaces é uma política que rege o uso do Amazon WorkSpaces e se aplica separadamente a cada conta que usar o Amazon WorkSpaces. 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 WorkSpaces incluído, com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal de pelo menos 99,9%, para cada região da AWS, durante qualquer ciclo de faturamento mensal (“Compromisso de serviço”). Caso o Amazon WorkSpaces não cumpra o compromisso de Porcentagem de tempo de atividade mensal, você poderá receber um Crédito de serviço, conforme descrito abaixo.

## Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem dos encargos pagos por você por todos os Amazon WorkSpaces na região AWS que não atenderam ao compromisso de Porcentagem de tempo de atividade mensal em um ciclo de faturamento, de acordo com o cronograma abaixo.

Porcentagem de tempo de atividade mensal	Porcentagem de crédito de serviço
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 WorkSpaces 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 a indisponibilidade 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 americano). 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 no caso de indisponibilidade, falta de desempenho ou outra falha da nossa parte no fornecimento do Amazon WorkSpaces 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 os horários de cada incidente de Indisponibilidade que você estiver informando;
3. as IDs do Amazon WorkSpaces e a região AWS que não cumpriram o SLA do Amazon WorkSpaces; e
4. 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 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 solicitação ocorreu. 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 WorkSpaces

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão do Amazon WorkSpaces ou outros problemas de desempenho do Amazon WorkSpaces: (i) causados por fatores fora do nosso controle razoável, inclusive por motivos de força maior ou acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do Amazon WorkSpaces; (ii) decorrentes de ações ou omissões da sua parte; (iii) decorrentes da sua falha em seguir as diretrizes ou exceder as limitações descritas na Documentação do Amazon WorkSpaces disponível no Site da AWS; (iv) causados pelo WorkSpaces em uma situação Inoperável; (v) decorrentes de falhas durante ou antes da autenticação no serviço do Amazon WorkSpaces; (vi) decorrentes de falhas no aplicativo do cliente (não servidor); (vii) decorrentes do seu equipamento, software ou outra tecnologia; e (viii) decorrentes da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o Amazon WorkSpaces em conformidade com o Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do Amazon WorkSpaces”). Se a disponibilidade for afetada por fatores diferentes dos explicitamente usados no nosso cálculo da Porcentagem de tempo de atividade mensal, poderemos emitir um Crédito de serviço considerando esses fatores, a nosso critério.

## Definições

- “Disponível” significa que um Workspace não esteve “Indisponível” durante um minuto de intervalo.
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” para uma determinada Conta da AWS em uma região da AWS é calculada conforme a porcentagem média de todos os WorkSpaces Disponíveis para uma Conta da AWS na região da AWS (sendo a disponibilidade avaliada em intervalos de um minuto) durante o ciclo de faturamento mensal. Considera-se que cada Amazon Workspace está 100% Disponível caso não tenha ocorrido tentativa de conexão durante um intervalo de um minuto. As medições de Porcentagem de tempo de atividade

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.

mensal excluem Indisponibilidade resultante, direta ou indiretamente, de qualquer Exclusão do SLA do Amazon WorkSpaces.

- Um “Crédito de serviço” corresponde a um dólar, calculado conforme disposto acima, que podemos creditar como abono em uma conta qualificada do WorkSpaces em uma região AWS que deixe de cumprir a Porcentagem de tempo de atividade mensal.
- “Indisponível” significa que nenhum evento de conexão de um Workspace foi bem sucedido durante um intervalo de um minuto.