

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 Connect

Última atualização: 4 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do Amazon Connect é uma política que rege o uso do Amazon Connect e se aplica separadamente a cada conta que usar o Amazon Connect. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do [Contrato de Cliente 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 possível para disponibilizar o Amazon Connect com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal para cada região da AWS, durante qualquer ciclo de faturamento mensal, com pelo menos 99,99% (o “Compromisso de serviço”). Se o Amazon Connect 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 encargos pagos por você pelo Amazon Connect, para o ciclo de faturamento mensal no qual a Porcentagem de tempo de atividade mensal da região da AWS afetada ficou dentro das faixas estabelecidas na tabela abaixo:

Porcentagem de tempo de atividade mensal	Porcentagem de crédito de serviço
Inferior a 99,99%, mas superior ou igual a 99,0%	5%
Inferior a 99,0%, mas superior ou igual a 95,0%	15%
Inferior a 95,0%	100%

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do Amazon Connect devidos por você. A nosso critério, poderemos emitir os Créditos 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. Os Créditos de serviço serão aplicáveis e emitidos somente se o valor do crédito referente ao ciclo de faturamento mensal em questão for superior a US\$ 1,00 (um dólar norte-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

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.

nossa parte no fornecimento do Amazon Connect é o recebimento de Créditos de serviço (caso tenha direito), de acordo com os termos deste SLA.

## Solicitação de crédito e procedimentos de pagamento

Para receber os Créditos de serviço, você precisa enviar 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:

- (i) as palavras “Solicitação de crédito de SLA” na linha de assunto;
- (ii) o ciclo de faturamento e as regiões da AWS com relação às quais você solicita Créditos de serviço, juntamente com a Porcentagem de tempo de atividade mensal para a referida região da AWS para o ciclo de faturamento e as datas e os horários específicos de intervalo de 5 minutos em que ocorreu o tempo de inatividade na referida região da AWS durante o ciclo de faturamento;
- (iii) os registros de solicitação que documentam os erros e corroboram a interrupção alegada (todas as informações confidenciais ou sigilosas nesses registros devem ser removidas ou substituídas por asteriscos).

Se a Porcentagem de tempo de atividade mensal da solicitação do crédito for confirmada por nós e for inferior ao Compromisso de serviço, emitiremos o Crédito de serviço para você dentro do ciclo de faturamento após o mês em que a solicitação ocorreu. O não envio da solicitação de crédito e outras informações conforme exigido acima desqualificará você de receber os Créditos de serviço.

## Exclusões e exigências do SLA do Amazon Connect

O Compromisso de serviço não se aplica a qualquer indisponibilidade, suspensão ou encerramento do Amazon Connect ou quaisquer outros problemas de desempenho do Amazon Connect: (i) causados por fatores fora do nosso controle razoável, inclusive por motivos de força maior, problemas da operadora de telecomunicações, acesso à internet ou relacionados além do ponto de demarcação do Amazon Connect; (ii) decorrentes de ações ou omissões da sua parte, inclusive, dentre outras: configuração, integrações, problemas na rede do cliente (p. ex., firewall, roteador, switch, circuitos de telecomunicações etc.); (iii) relacionados ou causados pelo seu desenvolvimento, testes e monitoramento (p. ex., testes de carga), (iv) decorrentes do não cumprimento das diretrizes ou da superação das limitações descritas na documentação do Amazon Connect no site da AWS; (v) decorrentes do seu equipamento, software ou outras tecnologias; (vi) decorrentes da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o Amazon Connect de acordo com o Contrato (coletivamente, as “Exclusões do SLA do Amazon Connect”).

Além disso, para se qualificar para o crédito do SLA, você precisa, (i) para números gratuitos, utilizar a Amazon como seu RespOrg, se disponível (este SLA se aplicará a números gratuitos onde a Amazon não esteja disponível como seu RespOrg), (ii) ter o plano de [Suporte empresarial](#) em vigor e, como parte desse plano, concluir a “Revisão arquitetada” junto ao Arquiteto de soluções da AWS (coletivamente, “Exigências do SLA do Amazon Connect”).

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

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.

- O Amazon Connect será considerado “Inativo” em um intervalo de 5 minutos se todos os fluxos de contato falharem na execução de chamadas de entrada e saída nesse intervalo, independentemente de ramificações de erro serem ou não detectadas nos fluxos de contato.
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” do Amazon Connect para uma determinada região da AWS é calculada subtraindo de 100% a porcentagem de intervalos de 5 minutos durante o ciclo de faturamento mensal em que o Amazon Connect estava inativo para todas as instâncias do Amazon Connect em uma conta. Se o serviço Amazon Connect não for usado na produção durante todo o mês, presume-se que ele estará 100% disponível na parte do mês quando não estiver em uso na produção. As medições de Porcentagem de tempo de atividade mensal excluem o tempo de inatividade resultante, direta ou indiretamente, de quaisquer Exclusões do SLA do Amazon Connect.
- “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.