

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

Amazon Connect Hizmet Düzeyi Sözleşmesi

Son Güncelleme: 4 Mayıs 2022

Bu Amazon Connect Hizmet Düzeyi Sözleşmesi ("SLA"), Amazon Amazon Connect kullanımını düzenleyen bir politikadır ve Amazon Connect 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 Connect'i herhangi bir aylık faturalama döngüsü boyunca en az %99,99 olacak şekilde her bir AWS bölgesi için Aylık Çalışma Süresi Yüzdesiyle kullanıma hazır tutmak için ticari olarak makul çabayı gösterecektir ("Hizmet Taahhüdü"). Amazon Connect'in Hizmet Taahhüdünü karşılamaması hâlinde aşağıda açıklandığı gibi bir Hizmet Kredisi alma hakkınız olacaktır.

Hizmet Kredileri

Hizmet Kredileri, belirli bir AWS bölgesi için Aylık Çalışma Süresi Yüzdesinin aşağıdaki tabloda belirtilen aralıkların içinde kalmış olduğu aylık faturalama döngüsü için Amazon Connect için sizin tarafınızdan ödenen aşağıdaki ücretlerin bir yüzdesi olarak hesaplanır:

Aylık Çalışma Süresi Yüzdesi	Hizmet Kredisi Yüzdesi
%99,99'dan az ama %99,0'a eşit veya daha fazla	%5
%99,0'dan az ama %95,0'a eşit veya daha fazla	%15
%95,0'dan az	%100

Hizmet Kredilerini, yalnızca ödemeniz gereken gelecekteki Amazon Connect ödemeleri için uygulayacağız. Kendi takdirimize göre Hizmet Kredilerini kullanılamazlığın gerçekleştiği faturalama döngüsü için ödeme yapmada kullandığınız kredi kartına düzenleyebiliriz. Hizmet Kredileri size herhangi bir para iadesi veya AWS'den bir başka ödeme alma hakkı vermez. Hizmet Kredileri 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 Connect'in herhangi bir kullanılamazlığı, işlememesi veya bizim onu başka türlü sağlamamız karşısında sizin tek ve münhasır çareniz bu SLA'nın şartlarına göre Hizmet Kredileri almaktır (uygunsa).

Kredi Talebi ve Ödeme Prosedürleri

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

Hizmet Kredilerini almak için [AWS Destek Merkezinde bir istek açarak](#) bir hak talebi göndermeniz gerekir. Uygun olması için kredi talebinin bizim tarafımızdan olayın gerçekleşmesinden sonraki ikinci faturalama döngüsünün sonuna kadar alınmış olması ve aşağıdakileri içermesi gerekir:

- (i) konu satırında "SLA Kredi Talebi" kelimeleri;
- (ii) fatura dönemi ve Hizmet Kredisi talep ettiğiniz AWS bölgeleri ile birlikte fatura dönemi için o AWS bölgesine ilişkin Aylık Çalışma Süresi Yüzdesi ve fatura dönemi boyunca o AWS bölgesinde çalışmama süresinin gerçekleştiği 5 dakikalık aralıkların tarih ve saatleri;
- (iii) hataları belgeleyen ve talep ettiğiniz kesintiyi destekleyen talep günlükleriniz (bu günlüklerdeki gizli veya hassas bilgiler çıkarılmalı veya yerlerine yıldız işareti konmalıdır).

Söz konusu kredi talebinin Aylık Çalışma Süresi Yüzdesi bizim tarafımızdan doğrulanırsa ve Hizmet Taahhüdünden az ise kredi talebinizin gerçekleştiği ayın ardından bir faturalama döngüsü içinde size Hizmet Kredileri düzenleyeceğiz. Kredi talebini ve diğer bilgileri yukarıda belirtildiği şekilde sağlamamanız, sizi Hizmet Kredileri alma hakkından yoksun bırakacaktır.

Amazon Connect SLA İstisnaları ve Gereklilikleri

Aşağıdakilerden kaynaklanan şekilde Amazon Connect'in kullanılamaması, askıya alınması veya feshedilmesi hâlinde veya başka bir Amazon Connect performans sorunu için Hizmet Taahhüdü geçerli değildir: (i) herhangi bir mücbir sebep olayı, telekom taşıyıcısı veya İnternet erişimi veya Amazon Connect'in sınır noktasının ötesindeki ilgili sorunlar dâhil olmak üzere bizim kontrolümüz dışındaki etkenlerden kaynaklanan; (ii) şunlar dâhil sizin tarafınızdan yapılan herhangi bir gönüllü eylemden veya eylemsizlik yüzünden: yapılandırma, entegrasyonlar, müşteri ağındaki sorunlar (örneğin güvenlik duvarı, yönlendirici, şalter, telekom devreleri vb.) veya, (iii) sizin geliştirme, test etme ve izleme işlemlerinizi ile ilgili olan veya bunlardan kaynaklanan (örneğin yük testi), (iv) AWS Sitesindeki Amazon Connect Belgelerine açıklanan kurallara uyulmamasından veya sınırlandırılmaların aşılmasından kaynaklanan; (v) sizin donanımınızın, yazılımınızın veya başka teknolojinizin yol açtığı; (vi) Sözleşmeye uygun olarak Amazon Connect'i kullanma hakkınızı bizim askıya almamızdan veya feshetmemizden kaynaklanan (toplu olarak "Amazon Connect SLA İstisnaları").

Ek olarak, SLA kredisi için uygunluk elde edebilmeniz için (i) ücretsiz arama numaraları için, RespOrg'unuz olarak varsa Amazon'u kullanmanız (RespOrg'unuz olarak Amazon mevcut olmaması durumunda ücretsiz arama numaraları için bu SLA geçerli olacaktır), (ii) [Kurumsal Destek](#) planınızın mevcut olması ve bu planın bir parçası olarak, bir AWS Çözüm Mimarı ile bir "İyi Mimamri İncelemesi" tamamlamanız gerekmektedir (toplu olarak "Amazon Connect SLA İstisnaları")

Kullanılabilirlik bizim Aylık Çalışma Süresi Yüzdesi hesaplamasında açıkça kullandıklarımızın dışında faktörlerden etkilenmişse kendi takdirimize göre bu faktörleri değerlendirerek bir Hizmet Kredisi düzenleyebiliriz.

Tanımlar

- Temas akışlarında hata dalları alınmış olsa da olmasa da 5 dakikalık bir aralıkta gelen ve giden aramalar için tüm temas akışları çalışmadığı takdirde o 5 dakikalık aralıkta Amazon Connect "Çalışmıyor" olarak kabul edilir.
- Belirli bir AWS bölgesi için Amazon Connect için "Aylık Çalışma Süresi Yüzdesi", bir hesaptaki tüm Amazon Connect örnekleri için aylık faturalandırma döngüsü boyunca Amazon Connect'in çalışmadığı 5 dakikalık aralıkların yüzdesi %100'den çıkarılarak hesaplanır. Tüm

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

ay boyunca Amazon Connect hizmeti üretimde kullanılmadığı takdirde, ayın üretim kullanımında olmadığı bölümü için %100 kullanılabilir olduğu kabul edilir. Aylık Çalışma Süresi Yüzdesi ölçümleri doğrudan veya dolaylı olarak herhangi bir Amazon Connect SLA İstisnasının sonucu olan çalışmama süresini hariç tutar.

- “Hizmet Kredisi” yukarıda açıklandığı şekilde hesaplanan ve bizim uygun bir hesaba geri alacak olarak kaydedebileceğiniz dolar alacağıdır.