

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 AWS Interactive Video Service (IVS)

Última atualização: 5 de maio de 2022

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do AWS Interactive Video Service (“IVS”) é uma política que rege o uso do IVS e se aplica separadamente a cada conta que usar o IVS. 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 IVS 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”). Se o IVS não cumprir o Compromisso de serviço, você terá direito a receber um Crédito de serviço, conforme descrito a seguir.

Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem das seguintes cobranças pagas por você pelo IVS na região da AWS afetada para o ciclo de faturamento mensal em que o Compromisso de serviço não foi cumprido, 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 IVS 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 ocorreu a indisponibilidade. 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 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 IVS 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 Créditos de serviço, você precisará 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 a(s) região(ões) da AWS com relação à(s) qual(is) 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 aplicável e as datas e os horários específicos, bem como as Disponibilidades para cada intervalo de cinco minutos com menos de 100% de Disponibilidade na referida região da AWS durante a vigência do ciclo de faturamento; e
- (iii) seus Registros de solicitação que documentam os erros da sua alegada interrupção (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 do SLA do AWS Interactive Video Service

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão do IVS, ou a qualquer outro problema de desempenho do IVS: (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 IVS; (ii) que resulte de qualquer ação ou omissão voluntária de sua parte; (iii) que resulte do seu descumprimento das práticas recomendadas descritas no [Guia do Usuário do IVS](#) disponível no Site da AWS; (iv) que resulte do seu equipamento, software ou outra tecnologia; ou (v) decorrente da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o IVS de acordo com o Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do Interactive Media Service”).

Definições

- A “Disponibilidade” é calculada para cada intervalo de cinco minutos, conforme a porcentagem de Solicitações processadas pelo IVS que não falharem com Erros. Se você não fez nenhuma Solicitação em um determinado intervalo de cinco minutos, considere-se que esse intervalo teve 100% de disponibilidade.
- “Erro” é qualquer Solicitação que resulte em um erro com código 500 ou 503.
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” para uma determinada região da AWS é calculada conforme a média da Disponibilidade em todos os intervalos de 5 minutos no ciclo de faturamento mensal. As medições de Porcentagem de tempo de atividade mensal excluem o tempo de inatividade resultante, direta ou indiretamente, de qualquer Exclusão do SLA do AWS Interactive Media Service.
- “Solicitação” é uma invocação de uma chamada, ou chamada direta, para a API do IVS (descrita na [Referência da API](#) do IVS).
- “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.