

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 Kinesis

Última atualização: 9 de fevereiro de 2024

Este Contrato de nível de serviço do Amazon Kinesis (Service Level Agreement, “SLA”) é uma política que rege o uso dos Serviços incluídos (listados a seguir) e se aplica separadamente a cada conta que usar os Serviços incluídos. 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.

## Serviços incluídos

- Transmissões de dados do Amazon Kinesis (Amazon Kinesis Data Streams , “Amazon KDS”)
- Transmissões de vídeo do Amazon Kinesis (Amazon Kinesis Video Streams, “Amazon KVS”)

## Compromisso de serviço

A AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar o Serviço incluído com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal pelo menos 99,9%, para cada região da AWS, durante qualquer ciclo de faturamento mensal (“Compromisso de serviço”). Se o Serviço incluído 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 de acordo com o cronograma abaixo, como uma porcentagem do total de cobranças pagas por você pelo Serviço incluído em questão na região da AWS afetada, para o ciclo de faturamento no qual a Porcentagem de tempo de atividade mensal ficou dentro dos intervalos estabelecidos nas tabelas abaixo.

### Porcentagem de tempo de atividade mensal

Inferior a 99,9%, mas igual ou superior a 99,0%

Inferior a 99,0%, mas igual ou superior a 95,0%

Inferior a 95,0%

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.

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros com relação ao Serviço incluído aplicável devido 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 Serviço incluído não cumpriu o Compromisso de serviço. 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 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 para qualquer indisponibilidade, falta de desempenho ou falha da nossa parte no fornecimento do Serviço incluído 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:

- (i) as palavras “Solicitação de crédito de SLA” na linha de assunto;
- (ii) o ciclo de faturamento e a região da AWS em relação aos quais você está solicitando Créditos de Serviço, juntamente com as datas e horários de cada incidente em que você afirma que o Serviço incluído estava Indisponível; e,
- (iii) seus logs de solicitação que documentam o(s) incidente(s) comunicado(s) quando o Serviço incluído não cumpriu o Compromisso de serviço (todas as informações confidenciais ou sensíveis nos logs 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 Kinesis

O Compromisso de serviço não se aplica a indisponibilidade, suspensão ou encerramento do Serviço incluído, nem a outros problemas de desempenho do Serviço incluído: (i) causados por fatores fora do nosso controle, nem a evento de força maior ou acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do Serviço incluído; (ii) decorrentes de ações ou omissões suas; (iii) resultantes de software ou equipamentos seus, ou de outra tecnologia; (iv) decorrentes da nossa suspensão ou do nosso cancelamento do seu direito de usar o Serviço incluído de acordo com o Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do Amazon Kinesis”). Se a disponibilidade for afetada por fatores diferentes dos usados no nosso cálculo da Porcentagem de tempo de atividade mensal, poderemos emitir um Crédito de serviço considerando esses fatores, a nosso critério.

## Definições

- “Disponibilidade” ou “Disponível” significa:

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.

- Em relação ao Amazon KDS e Amazon KVS: a porcentagem de Solicitações processadas pela sua conta do Serviço incluído durante cada intervalo de 5 minutos que não falham com Erros. Se você não fez nenhuma Solicitação em um determinado intervalo de 5 minutos, considera-se que esse intervalo teve 100% de Disponibilidade.
- “Erro” é qualquer Solicitação que retorna um código de erro 500 ou 503, conforme descrito na página Erros comuns do Serviço incluído no site da AWS.
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” é calculada para uma determinada região da AWS da seguinte forma:
  - For Amazon KDS e Amazon KVS:
    - a média da Disponibilidade do Serviço Incluído em questão para todos os intervalos de 5 minutos em um ciclo de cobrança mensal.

O cálculo da Porcentagem de tempo de atividade mensal exclui a indisponibilidade que surge, seja direta ou indiretamente, como resultado de quaisquer Exclusões do SLA do Amazon Kinesis.

- “Solicitação” é uma ação iniciada pelo cliente de um tipo especificamente indicado como compatível pelo Serviço incluído na Documentação de referência da API do Serviço incluído no site da AWS.
- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta do Serviço Incluído elegível.