

*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 Elemental MediaConnect

**Última atualização: 2 de maio de 2022**

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do AWS Elemental MediaConnect é uma política que rege o uso do AWS Elemental MediaConnect e se aplica separadamente a cada conta que usar o AWS Elemental MediaConnect. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do [Contrato de Cliente AWS](#) ou de outro contrato conosco que rege 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 AWS Elemental MediaConnect com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal para cada região da AWS, durante qualquer ciclo de faturamento mensal, com pelo menos 99,9% (“Compromisso de serviço”). Se o AWS Elemental MediaConnect não cumprir o Compromisso de serviço, você terá direito de receber um Crédito de serviço, conforme descrito a seguir.

## Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem do total de encargos pagos por você pelo AWS Elemental MediaConnect, 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 99,9%, 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 AWS Elemental MediaConnect de outra forma 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 AWS Elemental MediaConnect 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 em que um de seus fluxos do AWS Elemental MediaConnect esteve Indisponível na referida região da AWS durante o ciclo de faturamento;
- (iii) seus registros que documentam que seu fluxo estava Indisponível durante 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 do AWS Elemental MediaConnect**

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão do AWS Elemental MediaConnect ou a qualquer outro problema de desempenho do AWS Elemental MediaConnect: (i) causado por fatores fora do nosso controle razoável, inclusive eventos de força maior, acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do AWS Elemental MediaConnect; (ii) decorrente de qualquer ação ou omissão voluntária da sua parte; (iii) decorrente da sua falha em seguir as práticas recomendadas descritas no AWS Elemental MediaConnect disponível no Site da AWS; (iv) decorrente do seu equipamento, software ou outra tecnologia; ou (v) decorrente da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o AWS Elemental MediaConnect de acordo com o Contrato (coletivamente, “Exclusões do SLA do AWS Elemental MediaConnect”).

## Definições

- A "Porcentagem de tempo de atividade mensal do fluxo" para um determinado fluxo do AWS Elemental MediaConnect é calculada subtraindo de 100% o período de tempo durante o ciclo de cobrança mensal em que um fluxo esteve Indisponível. Se você estiver executando um fluxo apenas durante parte do mês, o fluxo em questão será considerado 100% disponível durante a parte do mês em que não estiver em execução. As medições de Porcentagem de tempo de atividade mensal excluem o tempo de inatividade resultante, direta ou indiretamente, de quaisquer Exclusões do SLA do AWS Elemental MediaConnect.
- "Porcentagem de tempo de atividade mensal" é a média das Porcentagens de tempo de atividade mensal do fluxo para todos os fluxos do AWS Elemental MediaConnect executados na sua conta da AWS em uma determinada região da AWS durante um determinado mês.
- Um "Crédito de serviço" é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.
- "Indisponível" significa que um fluxo ativo do AWS Elemental MediaConnect não consegue receber vídeo de fluxo de transporte (Transport Stream, TS) ao vivo.