

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 MediaConvert

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

Este Contrato de nível de serviço (*Service Level Agreement*, “SLA”) do AWS Elemental MediaConvert é uma política que rege o uso do AWS Elemental MediaConvert e se aplica separadamente a cada conta que usar o AWS Elemental MediaConvert. 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 MediaConvert 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 MediaConvert 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 MediaConvert, 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 99,0%	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 MediaConvert 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 MediaConvert 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) as datas e horas de cada incidente de Taxas de Erro diferentes de zero que você esteja reivindicando; 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 AWS Elemental MediaConvert**

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão do AWS Elemental MediaConvert, ou a qualquer outro problema de desempenho do AWS Elemental MediaConvert: (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 AWS Elemental MediaConvert; (ii) decorrente de qualquer ação ou omissão voluntária da sua parte; (iii) decorrente da sua falha em seguir as práticas recomendadas descritas no Guia do usuário do AWS Elemental MediaConvert 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 MediaConvert (coletivamente, “Exclusões do SLA do AWS Elemental MediaConvert”).

## **Definições**

- “Taxa de Erro” refere-se ao (i) número total de Erros retornados pelo AWS Elemental MediaConvert dividido pelo (ii) número total de solicitações durante um determinado intervalo de cinco minutos. Se você não fez nenhuma Solicitação em um determinado intervalo de 5 minutos, considera-se que esse intervalo teve 0% de Taxa de Erro. Calcularemos a Taxa de Erro como uma porcentagem para cada intervalo de cinco minutos no ciclo de faturamento mensal. O cálculo da Taxa de Erro não incluirá Erros que surjam, direta ou indiretamente, como resultado de qualquer uma das Exclusões do SLA do AWS Elemental MediaConvert.
- “Erro” é qualquer chamada de API que retorna uma resposta de erro HTTP 500 ou 503.
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” é calculada subtraindo de 100% a média das Taxas de Erro de cada período de cinco minutos no ciclo de faturamento mensal.
- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.