

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 MediaLive

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

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do AWS Elemental MediaLive é uma política que rege o uso do AWS Elemental MediaLive e se aplica separadamente a cada conta que usar o AWS Elemental MediaLive. 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 MediaLive 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 MediaLive 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 do total de encargos pagos por você pelo AWS Elemental MediaLive 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:

<b>Porcentagem de tempo de atividade mensal</b>	<b>Porcentagem de crédito de serviço</b>
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 MediaLive, 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 MediaLive 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 dos seus canais do AWS Elemental MediaLive ficou Indisponível na referida região da AWS durante o ciclo de faturamento;
- (iii) seus registros que documentam que o seu canal ficou 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 SLA do AWS Elemental MediaLive**

O Compromisso de serviço não se aplica a nenhuma indisponibilidade, suspensão ou rescisão do AWS Elemental MediaLive, ou a qualquer outro problema de desempenho do AWS Elemental MediaLive: (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 MediaLive; (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 MediaLive 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 MediaLive de acordo com o Contrato da AWS (coletivamente, as “Exclusões do SLA do AWS Elemental MediaLive”).

## Definições

- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal do canal” para um determinado canal do AWS Elemental MediaLive é calculada subtraindo de 100% o período em que o canal ficou indisponível durante o ciclo de faturamento mensal. Se você estiver executando esse canal apenas durante parte do mês, presume-se que o seu canal esteja 100% disponível durante a parte do mês em que não estava em execução. As medições de Porcentagem de tempo de atividade mensal do canal excluem o tempo de inatividade resultante, direta ou indiretamente, de qualquer Exclusão do SLA do AWS Elemental MediaLive.
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” é a média das Porcentagens de tempo de atividade mensal do canal para todos os canais executados em 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 ambos os pipelines de um canal do AWS Elemental MediaLive não estão produzindo dados de saída, mesmo tendo recebido sinais de entrada válidos.