A tradução abaixo destina-se apenas a fins informativos. Em caso de discrepância, inconsistência ou conflito entre esta tradução e a última versão atualizada em inglês (incluindo os casos de atrasos na tradução), a versão em inglês prevalecerá.

Contrato de nível de serviço do Amazon Cognito

Última atualização: 4 de novembro de 2026

Este Contrato de nível de serviço do Amazon Cognito (Service Level Agreement, “SLA”) é uma política que rege o uso do Amazon Cognito User Pools e do Cognito Sync (“Cognito”) e se aplica separadamente a cada conta que utilizar o Cognito. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do Contrato de Cliente da AWS ou de outro contrato conosco que rege o uso dos nossos Serviços ("Contrato"), os termos e as condições deste SLA se aplicam, mas somente na medida do conflito. Os termos em letras maiúsculas usados neste instrumento, porém não definidos, terão seus significados conforme definidos no Contrato.

Compromisso de serviço

A AWS envidará esforços comercialmente razoáveis para disponibilizar o Cognito com uma Porcentagem de tempo de atividade mensal para cada região da AWS, durante qualquer ciclo de faturamento mensal, de pelo menos a porcentagem aplicável ao seu nível do Cognito, conforme estabelecido nas tabelas abaixo ("Compromisso de serviço"). Se o Cognito 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 dos encargos pagos por você para o Cognito para o ciclo de faturamento mensal no qual a Porcentagem de tempo de atividade mensal para uma determinada região da AWS ficou dentro das faixas estabelecidas na tabela abaixo, com base no seu nível do Cognito:

Para Essentials e Lite

Porcentagem de tempo de atividade mensal	Porcentagem de crédito de serviço
Inferior a 99,9%, mas igual ou superior a 99%	10%
Inferior a 99%, mas igual ou superior a 95%	25%
Inferior a 95%	100%

Para Plus

Porcentagem de tempo de atividade mensal	Porcentagem de crédito de serviço
Inferior a 99,99%, mas igual ou superior a 99%	10%
Inferior a 99%, mas igual ou superior a 95%	25%
Inferior a 95%	100%

A tradução abaixo destina-se apenas a fins informativos. Em caso de discrepância, inconsistência ou conflito entre esta tradução e a última versão atualizada em inglês (incluindo os casos de atrasos na tradução), a versão em inglês prevalecerá.

Aplicaremos quaisquer Créditos de serviço apenas para pagamentos futuros do Cognito que, de outra forma, sejam devidos por você. A nosso critério, poderemos emitir o Crédito de serviço para o cartão de crédito que você utilizou para pagar o ciclo de faturamento no qual a indisponibilidade ocorreu. 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 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 outra falha da nossa parte no fornecimento do Cognito 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 abrindo um caso no AWS Support Center. Para que você tenha direito ao recebimento do Crédito de serviço, a solicitação de crédito precisa 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 em relação às quais você está pleiteando Créditos de serviço, juntamente com a Porcentagem de tempo de atividade mensal para aquela região da AWS para o ciclo de faturamento e as datas, horários e Disponibilidades específicos para cada intervalo de 5 minutos com menos de 100% de Disponibilidade naquela região da AWS ao longo do ciclo de faturamento;

(iii) os registros de solicitação que documentam os erros da 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 de crédito for confirmada por nós e for inferior ao Compromisso de serviço, emitiremos os Créditos de serviço para você dentro do ciclo de faturamento seguinte ao mês em que a solicitação de crédito ocorreu. O não envio da solicitação de crédito e de outras informações conforme exigido acima desqualificará você de receber os Créditos de serviço.

Exclusões do SLA do Cognito

O Compromisso de serviço não se aplica a qualquer indisponibilidade, suspensão ou término do Cognito, ou a quaisquer outros problemas de desempenho do Cognito: (i) causados por fatores fora do nosso controle razoável, inclusive eventos de força maior ou acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do Cognito; (ii) que resultem de quaisquer ações ou omissões voluntárias da sua parte; (iii) que resultem do seu não cumprimento das práticas recomendadas descritas nos recursos para desenvolvedores do Cognito no site da AWS; (iv) que resultem em tempo de recuperação adicional devido ao alcance dos Limites de serviço do Cognito; (v) que resultem do seu equipamento, software ou outra tecnologia; ou (vi) decorrentes da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o Cognito de acordo com o Contrato (coletivamente, "Exclusões do SLA do Cognito").

A tradução abaixo destina-se apenas a fins informativos. Em caso de discrepância, inconsistência ou conflito entre esta tradução e a última versão atualizada em inglês (incluindo os casos de atrasos na tradução), a versão em inglês prevalecerá.

Se a disponibilidade for afetada por fatores diferentes dos explicitamente usados no nosso cálculo da Porcentagem de tempo de atividade mensal, poderemos emitir um Crédito de serviço considerando esses fatores, a nosso critério.

Definições

- A "Disponibilidade" é calculada para cada intervalo de 5 minutos como a porcentagem de Solicitações processadas pelo Cognito que não falhem com Erros. Se você não fez nenhuma Solicitação em um determinado intervalo de 5 minutos, aquele intervalo é considerado como de disponibilidade de 100%.
- Um “Erro” é qualquer Solicitação que retorne um código de erro 500 ou 503, conforme descrito em Erros comuns do Cognito no site da AWS.
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” para uma determinada região da AWS é calculada como a média da Disponibilidade para todos os intervalos de 5 minutos em um ciclo mensal de faturamento. As medições de Porcentagem de tempo de atividade mensal excluem o tempo de inatividade resultante, direta ou indiretamente, de qualquer Exclusão do SLA do Cognito.
- Uma "Solicitação" é uma ação iniciada pelo cliente de um tipo especificamente listado como sendo suportado pelo Cognito na Documentação de referência da API do Cognito no site da AWS. Para evitar dúvidas, as Solicitações não incluem ações indicadas em outros produtos ou serviços.
- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.
- O “Nível do Cognito” refere-se ao nível de preço aplicável ao seu uso do Cognito (Lite, Essentials ou Plus), conforme descrito na página de preços do Cognito no site da AWS.

Versões anteriores