

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 Quick

Última atualização: 4 de junho de 2026

Este Contrato de nível de serviço do Amazon Quick (Service Level Agreement, "SLA") é uma política que rege o uso do Amazon Quick ("Quick") e se aplica separadamente a cada conta que usar o Quick.. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do [Contrato de Cliente AWS](#) ou outro contrato conosco que rege o seu uso dos nossos Serviços ("Contrato"), os termos e condições deste SLA se aplicam, mas apenas na medida do conflito em questão. Os termos em letras maiúsculas utilizados, porém não definidos, neste SLA, terão os significados conforme estabelecidos no Contrato.

SLA

A AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar o Quick para cada região da AWS, conforme demonstrado na tabela, durante qualquer ciclo de faturamento mensal ("SLA do Quick"). Caso o Quick não cumpra o SLA, você terá direito a receber um Crédito de Serviço, conforme descrito abaixo.

Porcentagem de tempo de atividade mensal	Porcentagem de crédito de serviço
Inferior a 99,9%, mas igual ou superior a 99,0%	10%
Inferior a 99%, mas igual ou superior a 95,0%	25%
Inferior a 95%	100%

Créditos de serviço

Os Créditos de Serviço são calculados como uma porcentagem das cobranças totais pagas por você pelo Quick na região da AWS afetada para o ciclo de faturamento mensal no qual o SLA, conforme aplicável, não foi cumprido.

Aplicaremos Créditos de Serviço apenas a pagamentos futuros do Quick que, de outra forma, seriam devidos 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 a Indisponibilidade ocorreu. 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 estadunidense). Os Créditos de serviço não poderão ser transferidos ou aplicados a qualquer outra conta. Salvo disposição em contrário no Contrato, seu único e exclusivo recurso para qualquer indisponibilidade, não cumprimento ou outra falha da nossa parte em fornecer o Quick é o recebimento de um Crédito de Serviço (se elegível) 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](#). A solicitação de crédito precisa ser recebida por nós até o final

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.

do segundo ciclo de faturamento após o qual o incidente ocorreu, devendo incluir as informações especificadas abaixo:

1. as palavras “Solicitação de Crédito do SLA do Amazon Quick – Reivindicação” na linha de assunto;
2. as datas e os horários de cada incidente de Indisponibilidade que você estiver informando;
3. o ciclo de faturamento e as regiões da AWS em relação aos quais você está solicitando Créditos de Serviço, e
4. seus registros de solicitação e quaisquer outras informações que documentem os erros e corroborem com a interrupção reivindicada**.

***Substitua qualquer informação confidencial ou sensível por asteriscos.*

Se uma reivindicação nos termos do SLA em questão for confirmada por nós, emitiremos o Crédito de serviço para você no ciclo de faturamento seguinte ao mês em que 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 Quick

O SLA não se aplica a qualquer indisponibilidade, suspensão ou encerramento do Quick, ou a quaisquer outros problemas de desempenho do Quick: (i) causados por fatores fora do nosso controle razoável, inclusive por motivos de força maior ou acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do Quick; (ii) que resultem de quaisquer ações ou omissões de sua parte; (iii) que resultem do não cumprimento, por sua parte, das diretrizes e melhores práticas descritas no [Documentação do QLDB](#) no Site da AWS; (iv) que resultem de seus equipamentos, software ou outra tecnologia; ou (v) decorrentes da nossa suspensão ou rescisão do seu direito de usar o Quick de acordo com o Contrato. 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

- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido abaixo, que poderemos creditar como reembolso em uma conta qualificada.
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” para uma determinada região da AWS é calculada conforme a média da Disponibilidade em todos os intervalos de 5 minutos no ciclo de faturamento mensal. As medições da Porcentagem de Tempo de Atividade Mensal excluem o tempo de inatividade resultante, direta ou indiretamente, de qualquer Exclusão do SLA do Quick (definido abaixo).
- A “Disponibilidade” é calculada para cada intervalo de 5 minutos como a porcentagem de Solicitações (definido abaixo) processadas pelo Quick que não falham por Erros (definido abaixo) e que se referem exclusivamente às funções provisionadas do Quick.

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.

Se você não fez nenhuma Solicitação em um determinado intervalo de cinco minutos, considera-se que esse intervalo teve 100% de disponibilidade.

- “Solicitação” refere-se ao carregamento de uma página da web com recursos Quick ou a invocação da API do Quick por meio de uma chamada direta à API `GetDashboardEmbedUrl`.
- “Erro” é qualquer Solicitação que resulte em um erro com código 500 ou 503.