

# Contrato de Nivel de Servicio de Amazon DocumentDB (con compatibilidad MongoDB)

Última actualización: marzo 20 de 2019

Este Contrato de Nivel de Servicios ("SLA") es una política que rige el uso de Amazon DocumentDB (con compatibilidad MongoDB) ("Amazon DocumentDB") y aplica de manera independiente a cada cuenta utilizando Amazon DocumentDB. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Contrato del Cliente de AWS](#) u otro acuerdo celebrado con nosotros que rija su uso de nuestros Servicios (el "Contrato"), se aplican los términos y condiciones de este SLA, pero solo en la medida de tal conflicto. Los términos en mayúscula utilizados en el presente y no definidos aquí tendrán los significados establecidos en el Contrato.

## Compromiso de Servicio

AWS realizará los esfuerzos comercialmente razonables para que los clústeres de Amazon DocumentDB estén disponibles con un Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual de al menos el 99.9% durante cualquier ciclo de facturación mensual (el "Compromiso de Servicio"). En el caso de que Amazon DocumentDB no cumpla con el compromiso de Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual, usted será elegible para recibir un Crédito por Servicio, tal como se describe a continuación.

## Créditos por Servicio

Los Créditos por Servicio se calculan como un porcentaje de los cargos que pagó por los clústeres Amazon DocumentDB que no cumplieron con el compromiso del Porcentaje de Tiempo de actividad mensual en un ciclo de facturación de acuerdo con la siguiente programación:

Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual	Porcentaje de Crédito por Servicio
Menos del 99.9%, pero igual o mayor al 99.0%	10%
Menos del 99.0%, pero igual o mayor al 95.0%	25%
Menos del 95.0%	100%

Aplicaremos los Créditos por Servicio solo en futuros pagos de Amazon DocumentDB que de otra forma le corresponderían pagar a usted. A nuestra discreción, podemos emitir el Crédito por Servicio a la tarjeta de crédito que utilizó para pagar el ciclo de facturación en el que se produjo la indisponibilidad. Los Créditos por Servicio no le darán derecho a ningún reembolso u otro pago de AWS. El Crédito por Servicio se aplicará y emitirá solo si el valor del crédito para el ciclo de facturación mensual correspondiente es superior a un dólar (\$1 USD). Los Créditos por Servicio no se pueden transferir o aplicar a ninguna otra cuenta. A menos que se indique lo contrario en el Contrato, su único y exclusivo recurso por cualquier indisponibilidad o la ausencia de desempeño u otro incumplimiento de nuestra parte en el suministro de Amazon DocumentDB es el recibo de Créditos por Servicio (si es elegible) de acuerdo con los términos de este SLA.

## **Solicitud de Crédito y Procedimientos de Pago**

Para recibir Créditos por Servicio, deberá presentar un reclamo [abriendo un caso en el Centro de Soporte de AWS](#). Para ser elegible, debemos recibir la solicitud de crédito a más tardar al final del segundo ciclo de facturación después del cual se presentó el incidente y debe incluir:

- i. Las palabras "Solicitud de Crédito de SLA" en la línea de asunto;
- ii. Las fechas y horas de cada incidente de Disponibilidad que reclama;
- iii. Las ID del clúster de Amazon DocumentDB y las regiones de AWS de los clústeres afectados de Amazon DocumentDB; y
- iv. Sus registros de solicitud que documentan los errores y corroboran la interrupción que reclama (cualquier información confidencial o sensible en estos registros debe eliminarse o reemplazarse con asteriscos).

Si confirmamos el Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual de dicha solicitud y resulta inferior al Compromiso de Servicio, le emitiremos los Créditos por Servicio dentro de un ciclo de facturación posterior al mes en que se realizó la solicitud de crédito. Si no proporciona la solicitud u otra información según lo requerido anteriormente, no podrá recibir los Créditos por Servicio.

### **Exclusiones del SLA de Amazon DocumentDB**

El Compromiso de Servicio no se aplica a ninguna indisponibilidad, suspensión o terminación de Amazon DocumentDB, o cualquier otro problema de rendimiento de Amazon DocumentDB: (i) causado por factores fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier evento de fuerza mayor o acceso a Internet o problemas relacionados ajenos al punto de demarcación de Amazon DocumentDB; (ii) aquello que resulte de cualquier acción o inacción voluntaria de su parte o de un tercero; (iii) aquello que resulte de su omisión en seguir los lineamientos operacionales básicos descritos en la Guía del Usuario de Amazon DocumentDB; (iv) aquello que resulte en largo tiempo de recuperación debido a la capacidad de IO insuficiente para su carga de trabajo de la base de datos; (v) aquello que resulte de su equipo, software u otra tecnología y/o equipos, software u otra tecnología de terceros (que no sean equipos de terceros que estén bajo nuestro control directo); o (vi) que surja de nuestra suspensión y cancelación de su derecho a utilizar Amazon DocumentDB de conformidad con el Contrato (en conjunto, las "Exclusiones de SLA de Amazon DocumentDB").

Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos a los utilizados de manera explícita en nuestro cálculo de Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual, entonces podemos emitir un Crédito por Servicio que contemple dichos factores a nuestra discreción.

### **Definiciones**

- El "Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual" para un clúster de Amazon DocumentDB determinado se calcula restando del 100% el porcentaje de intervalos de 1 minuto durante el ciclo de facturación mensual en el que el clúster de Amazon DocumentDB no se encontraba "Disponible". Si ha estado ejecutando ese clúster de Amazon DocumentDB solo durante parte del mes, se asume que su clúster de Amazon DocumentDB está disponible a un 100% para la parte del mes en la que no se estaba ejecutando. Las mediciones del Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual excluyen el tiempo de inactividad que resulta directa o indirectamente de cualquier Exclusión del SLA de Amazon DocumentDB.

- "No disponible" significa que todas las solicitudes de conexión a todas las instancias en el clúster de Amazon DocumentDB fallan durante un intervalo de 1 minuto.
- Un "Crédito por Servicio" es un crédito en dólares, calculado según lo establecido anteriormente, que podemos acreditar de nuevo a una cuenta elegible.
- Un "clúster de Amazon DocumentDB" consta de un volumen de almacenamiento y dos o más instancias de Amazon DocumentDB en dos o más zonas de disponibilidad de AWS dentro de la misma región de AWS.

[Versiones Previas](#)