

La traducción a continuación se suministra únicamente para fines informativos. En caso de discrepancia, incongruencia o conflicto entre esta traducción y la versión más actualizada en inglés (lo cual incluye aquellos causados por retrasos en la traducción), prevalecerá la versión en inglés.

# Acuerdo de nivel de servicios de Amazon DocumentDB (compatible con MongoDB)

Última actualización: 23 de mayo de 2022

El presente Acuerdo de nivel de servicios (“SLA”) es una política que rige el uso de Amazon DocumentDB (con compatibilidad con MongoDB) (“Amazon DocumentDB”) y se aplica por separado a cada cuenta que utilice Amazon DocumentDB. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Acuerdo del cliente de AWS](#) o cualquier otro acuerdo con nosotros que rija su uso de nuestros Servicios (el “Acuerdo”), prevalecerán los términos y condiciones de este SLA, pero solo en lo que se refiere a dicho conflicto. Los términos en mayúsculas que se usan en este documento pero que no se definen en el mismo tienen los mismos significados que se les asignan en el Contrato.

## Compromiso de servicio

AWS realizará los esfuerzos comerciales razonables para que los Clústeres Amazon DocumentDB esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual de al menos el 99,9 %, en cada caso durante el ciclo de facturación mensual (el “Compromiso de servicio”). En caso de que Amazon DocumentDB no cumpla con el Compromiso de servicio, usted reunirá los requisitos para recibir un Crédito de servicio según se describe a continuación.

## Créditos de servicio

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje de los cargos pagados por usted por los Clústeres Amazon DocumentDB que no haya cumplido con el Compromiso de servicio durante un ciclo de facturación mensual, de conformidad con el cronograma a continuación.

Porcentaje de tiempo de actividad mensual	Porcentaje de Crédito de servicio
Inferior al 99,9 %, pero igual o superior al 99,0 %	10 %
Inferior al 99,0% pero igual o superior al 95,0%	25 %
Inferior al 95,0 %	100 %

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo contra futuros pagos de los Clústeres Amazon DocumentDB que de otro modo usted adeude. A nuestra discreción, podemos emitir el Crédito de servicio a la tarjeta de crédito que utilizó para pagar el ciclo de facturación en el que ocurrió la Falta de disponibilidad. Los Créditos de servicio no le otorgan ningún derecho a reembolsos u otros pagos por parte de AWS. El Crédito de servicio se aplicará y emitirá solo si el importe de crédito correspondiente al ciclo de facturación mensual aplicable es superior a un dólar (1 USD). Los Créditos de servicio no pueden transferirse ni aplicarse a otra cuenta. A menos que se indique lo contrario en el Contrato, su único y exclusivo recurso por cualquier falta de disponibilidad, de rendimiento o cualquier otra falta por nuestra parte en la provisión de los Clústeres Amazon

La traducción a continuación se suministra únicamente para fines informativos. En caso de discrepancia, incongruencia o conflicto entre esta traducción y la versión más actualizada en inglés (lo cual incluye aquellos causados por retrasos en la traducción), prevalecerá la versión en inglés.

DocumentDB es la recepción de un Crédito de servicio (si reúne los requisitos), de acuerdo con los términos de este SLA.

## Procedimientos de solicitud de crédito y pago

Para recibir un Crédito de Servicio, es necesario que envíe una reclamación mediante [la apertura de un caso en el Centro de Soporte de AWS](#). Para reunir los requisitos, debemos recibir la solicitud de crédito antes del final del segundo ciclo de facturación posterior al ciclo en el que se produjo el incidente; la solicitud debe incluir:

- i. las palabras “Solicitud de crédito de SLA” en el asunto;
- ii. las fechas y horas de cada incidente de Falta de disponibilidad que usted reclama;
- iii. los ID del Clúster Amazon DocumentDB y las regiones de AWS de los Clústeres Amazon DocumentDB afectados; y
- iv. los registros de su solicitud que documenten los errores y corroboren su reclamación de interrupción (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 es menor que el Compromiso de servicio, le emitiremos el Crédito de servicio dentro de un ciclo de facturación posterior al mes en que ocurrió la solicitud. Si no envía la solicitud ni proporciona otra información según se requiere anteriormente, no reunirá los requisitos para recibir Créditos de Servicio.

## Exclusiones del SLA de Amazon DocumentDB

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna indisponibilidad, suspensión o terminación de Amazon DocumentDB, ni a ningún otro problema de rendimiento de Amazon DocumentDB (i) que estén causados por factores ajenos a nuestro control razonable, incluido cualquier evento de fuerza mayor o problemas de acceso a Internet o relacionados más allá del punto de demarcación de Amazon DocumentDB; (ii) que sean consecuencia de cualquier acción o inactividad voluntaria por su parte; (iii) que sean consecuencia de que usted no siga las normas operativas básicas descritas en la [Guía del desarrollador de Amazon DocumentDB](#); (iv) que den lugar a un tiempo de recuperación prolongado debido a una capacidad de E/S insuficiente para la carga de trabajo de su base de datos; (v) que se deriven de su equipo, software u otra tecnología; o (vi) que se deriven de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a utilizar Amazon DocumentDB en conformidad con el Acuerdo (en conjunto, las “Exclusiones del SLA de Amazon DocumentDB”).

Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos de los que se utilizan explícitamente en nuestro cálculo del Porcentaje de tiempo de actividad mensual, entonces podemos emitir un Crédito de servicio, para lo cual consideraremos dichos factores, a nuestra discreción.

## Definiciones

- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” para un Clúster Amazon DocumentDB se calcula restando del 100% el porcentaje de intervalos de 1 minuto durante el ciclo de facturación mensual en los cuales el Clúster Amazon DocumentDB estuvo No disponible. Si usted ha estado ejecutando el Clúster Amazon DocumentDB únicamente durante una parte del mes, se asume que su Clúster Amazon DocumentDB estuvo 100 % disponible durante la porción del mes que no se estuvo 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.

La traducción a continuación se suministra únicamente para fines informativos. En caso de discrepancia, incongruencia o conflicto entre esta traducción y la versión más actualizada en inglés (lo cual incluye aquellos causados por retrasos en la traducción), prevalecerá la versión en inglés.

- “No disponible” e “Indisponibilidad” significan que todas las solicitudes de conexión a todas las instancias del Clúster Amazon DocumentDB fallan durante un intervalo de 1 minuto.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos acreditar a una cuenta que califique.
- Un “Clúster 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.