La siguiente traducción es únicamente para fines informativos. En caso de discrepancia, incoherencia o conflicto entre esta traducción y la última versión actualizada en inglés (tomando también en consideración los retrasos en la traducción), prevalecerá la versión en inglés.

Acuerdo de Nivel de Servicio de Amazon Cognito

Última actualización: 4 de noviembre de 2026

Este Acuerdo de Nivel de Servicio (Service Level Agreement, "SLA") de Amazon Cognito es una política que rige el uso de Amazon Cognito User Pools y Cognito Sync ("Cognito") y se aplica por separado a cada cuenta que utiliza Cognito. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del Acuerdo de Cliente de AWS u otro acuerdo con nosotros que rija su uso de nuestros Servicios (el "Acuerdo"), se aplicarán los términos y condiciones de este SLA, pero solo en la medida de dicho conflicto. Los términos en mayúscula utilizados en el presente, pero no definidos aquí tendrán los significados establecidos en el Acuerdo.

Compromiso de servicio

AWS hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para que Cognito esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual para cada región de AWS, durante cualquier ciclo de facturación mensual de, al menos, el porcentaje aplicable a su nivel de Cognito según se establece en las tablas a continuación (el "Compromiso de servicio"). En caso de que Cognito no cumpla con el Compromiso de servicio, usted será elegible para recibir un Crédito de servicio como se describe a continuación.

Créditos de servicio

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje de los siguientes cargos pagados por usted por Cognito para el ciclo de facturación mensual en el que el Porcentaje de tiempo de actividad mensual para una región de AWS determinada estuvo dentro de los rangos establecidos en la tabla a continuación, según su nivel de Cognito:

Para Essentials y Lite

Porcentaje de tiempo de actividad mensual	Porcentaje de Créditos de servicio
Menos del 99,9 %, pero mayor o igual al 99,0 %	10 %
Menos del 99,0 %, pero mayor o igual al 95,0 %	25 %
Menos del 95,0 %	100 %

Para Plus

Porcentaje de tiempo de actividad mensual	Porcentaje de Créditos de servicio
Menos del 99,99 %, pero mayor o igual al 99,0 %	10 %
Menos del 99,0 %, pero mayor o igual al 95,0 %	25 %

La siguiente traducción es únicamente para fines informativos. En caso de discrepancia, incoherencia o conflicto entre esta traducción y la última versión actualizada en inglés (tomando también en consideración los retrasos en la traducción), prevalecerá la versión en inglés.

Menos del 95,0 %	100 %

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo contra futuros pagos de Cognito que, de otro modo, usted adeudaría. A nuestra discreción, podemos emitir los Créditos 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 darán derecho a ningún reembolso u otro pago de AWS. Se aplicarán Créditos de servicio y se emitirán solo si el monto del crédito para el ciclo de facturación mensual correspondiente es superior a un dólar ($1 USD). Los Créditos de servicio no pueden transferirse ni aplicarse a ninguna otra cuenta. A menos que se disponga algo diferente en el Acuerdo, su único y exclusivo recurso por cualquier falta de disponibilidad o incumplimiento u otra falla por nuestra parte para proveer Cognito es recibir un Crédito de servicio (si corresponde) de conformidad con los términos de este SLA.

Procedimientos de solicitud de crédito y pago

Para recibir un Crédito de servicio, debe enviar una reclamación; para ello, debe abrir un caso en el Centro de Atención de AWS. Para cumplir con los requisitos, la solicitud de crédito debe ser recibida por nosotros antes del final del segundo ciclo de facturación después del cual ocurrió el incidente y debe incluir lo siguiente:

(i) las palabras “Solicitud de crédito de SLA” en el asunto;

(ii) el ciclo de facturación y las regiones de AWS respecto de las cuales se reclaman los Créditos de servicio, junto con el Porcentaje de tiempo de actividad mensual para esa región de AWS para el ciclo de facturación y las fechas específicas, horas y disponibilidades para cada intervalo de 5 minutos con menos del 100 % de disponibilidad en esa región de AWS en el ciclo de facturación;

(iii) los registros de su Solicitud que documenten los errores de su reclamación de interrupción (cualquier información confidencial o sensible en estos registros debe eliminarse o reemplazarse con asteriscos).

Si se confirma el Porcentaje de tiempo de actividad mensual de dicha solicitud de crédito y es menor que el Compromiso de servicio, le emitiremos Créditos de servicio dentro de un ciclo de facturación posterior al mes en que ocurrió la solicitud de crédito. Si no proporciona la solicitud de crédito y otra información según se requiere anteriormente, no calificará para recibir Créditos de servicio.

Exclusiones del SLA de Cognito

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de Cognito, ni a ningún otro problema de rendimiento de Cognito: (i) causado por factores que escapen a nuestro control razonable, incluidos cualquier evento de fuerza mayor o problemas de acceso a Internet o relacionados que se produzcan más allá del punto de demarcación de Cognito; (ii) que surjan de cualquier acción u omisión voluntaria de su parte; (iii) que surjan del incumplimiento por su parte de las mejores prácticas descritas en los recursos para

La siguiente traducción es únicamente para fines informativos. En caso de discrepancia, incoherencia o conflicto entre esta traducción y la última versión actualizada en inglés (tomando también en consideración los retrasos en la traducción), prevalecerá la versión en inglés.

desarrolladores de Cognito en el Sitio de AWS; (iv) que deriven en tiempo de recuperación adicional debido al alcance de los Límites de servicio de Cognito; (v) que surjan de sus equipos, software u otra tecnología; o (vi) que surjan de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a utilizar Cognito, de conformidad con el Acuerdo (en conjunto, las "Exclusiones del SLA de Cognito").

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 considerando dichos factores a nuestra discreción.

Definiciones

- "Disponibilidad" se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes procesadas por Cognito que no fallen con Errores. Si no efectuó ninguna Solicitud en un intervalo de 5 minutos determinado, se considera que ese intervalo estará 100 % disponible.
- Un "Error" es cualquier Solicitud que devuelva un código de error 500 o 503, tal como se describe en Errores comunes de Cognito en el Sitio de AWS.
- El "Porcentaje de tiempo de actividad mensual" para una región de AWS determinada se calcula como el porcentaje de disponibilidad para todos los intervalos de 5 minutos en un ciclo de facturación mensual. Las mediciones del Porcentaje de tiempo de actividad mensual excluyen el tiempo de inactividad provocado, directa o indirectamente, por cualquier Exclusión del SLA de Cognito.
- Una "Solicitud" es una acción iniciada por el cliente de un tipo que figura específicamente como compatible en la Documentación de referencia de la API de Cognito en el Sitio de AWS. Para evitar dudas, las Solicitudes no incluyen las acciones enumeradas en otros productos o servicios.
- Un "Crédito de servicio" es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos acreditar a una cuenta que califique.
- "Nivel de Cognito" significa el nivel de precios aplicable a su uso de Cognito (Lite, Essentials o Plus), tal como se describe en la página de precios de Cognito en el Sitio de AWS.

Versión(es) anterior(es)