

La traducción que se incluye a continuación se brinda 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: 1 de mayo de 2025

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 [Contrato de usuario de AWS](#) o cualquier otro contrato con nosotros que rija su uso de nuestros Servicios (el “Contrato”), 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 dicho documento, tienen los mismos significados que se les asignan en el Contrato.

Compromiso de servicio

AWS establece dos compromisos de SLA para Amazon DocumentDB : (1) un SLA Multi-AZ que rige cada clúster de Amazon DocumentDB que se despliegue en dos o más AZ; y (2) un SLA Single-AZ que rige cada clúster de Amazon DocumentDB que se despliegue a un AZ.

SLA Multi-AZ

Cuando se despliegue un clúster de Amazon DocumentDB en dos o más AZ (“Clúster Multi-AZ”), AWS hará los esfuerzos comercialmente razonables para lograr que cada Clúster Multi-AZ esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual que se muestra en la tabla que figura más adelante durante cualquier ciclo de facturación mensual (el “SLA Multi-AZ”).

Porcentaje de tiempo de actividad mensual	Porcentaje de Crédito de Servicio
Inferior al 99,99 %, 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 %

SLA Single-AZ

Cuando se despliegue un clúster de Amazon DocumentDB a un AZ (“Clúster Single-AZ”), AWS hará los esfuerzos comercialmente razonables para lograr que cada Clúster Single-AZ esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad de Single-AZ que se muestra en la tabla que figura más adelante durante cualquier ciclo de facturación mensual (el “SLA Single-AZ”).

La traducción que se incluye a continuación se brinda 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.

Porcentaje de tiempo de actividad de Single-AZ	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 %

Créditos de servicio

Los Créditos de Servicio se calculan como un porcentaje de los cargos que usted pagó por los clústeres de Amazon DocumentDB para el ciclo de facturación mensual en el que no se cumplió el SLA correspondiente. Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo contra futuros pagos de Amazon DocumentDB que de otro modo usted adeude. A nuestra discreción, podemos emitir el Crédito de servicio a la tarjeta de crédito bancaria 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 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 situación en la que no cumplamos con la provisión de Amazon 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 presente una reclamación [mediante la apertura de un caso en el Centro de Soporte de AWS](#). Usted no puede combinar o apilar reclamaciones en virtud del SLA Multi-AZ y el SLA Single-AZ para un despliegue de clúster de Amazon DocumentDB. Para que la solicitud de crédito sea válida, debemos recibirla antes del final del segundo ciclo de facturación posterior al ciclo en el que se produjo el incidente y esta debe incluir:

- las palabras “Solicitud de crédito de SLA de DocumentDB” en la línea de asunto;
- las fechas y horas de cada incidente de No disponibilidad que usted reclama;
- los ID del clúster de Amazon DocumentDB y las regiones de AWS de los clústeres de Amazon DocumentDB Multi-AZ o Single-AZ afectados; y
- los registros de su solicitud que documenten los errores y corroboren la interrupción reclamada

La traducción que se incluye a continuación se brinda 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.

(cualquier información confidencial o sensible en estos registros debe eliminarse o reemplazarse con asteriscos).

Si confirmamos el Porcentaje de tiempo de actividad mensual o el Porcentaje de tiempo de actividad del Single-AZ 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 falta de disponibilidad, suspensión o terminación de Amazon DocumentDB, ni a ningún otro problema de rendimiento de Amazon DocumentDB (i) que sean 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 inacción 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 Contrato (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 o Porcentaje de tiempo de actividad de Single-AZ, entonces podemos emitir un Crédito de servicio considerando dichos factores a nuestra discreción.

Definiciones

- “Zona de disponibilidad” y “AZ” (Availability Zone) significan un lugar aislado, dentro de una región de AWS identificada por una letra después del código de región de AWS (p. ej., EE. UU.-oeste-1a).
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” para un Clúster Multi-AZ se calcula restando del 100% el porcentaje de intervalos de 1 minuto durante el ciclo de facturación mensual en los cuales el Clúster Multi-AZ estuvo No disponible. Si usted ha estado ejecutando el Clúster Multi-AZ únicamente durante una parte del mes, se asume que su Clúster Multi-AZ estuvo 100% disponible durante la porción del mes que no se estuvo ejecutando. Las mediciones del Porcentaje de tiempo de actividad de Multi-AZ excluyen el tiempo de inactividad que resulta directa o indirectamente de cualquier Exclusión del SLA de Amazon DocumentDB.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad de Single-AZ” para un Clúster Single-AZ se calcula restando del 100 % el porcentaje de intervalos de 1 minuto durante el ciclo de facturación mensual en los cuales el Clúster Single-AZ estuvo No disponible. Si usted ha estado

La traducción que se incluye a continuación se brinda 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.

ejecutando el Clúster Single-AZ únicamente durante un parte del mes, se asume que su Clúster Single-AZ está 100 % disponible durante la porción del mes que no se estuvo ejecutando. Las mediciones del Porcentaje de tiempo de actividad de Single-AZ excluyen el tiempo de inactividad que resulta directa o indirectamente de cualquier Exclusión del SLA de Amazon DocumentDB.

- “Clúster Multi-AZ” significa un clúster de Amazon DocumentDB que incluye instancias en al menos dos zonas de disponibilidad.
- “Clúster Single-AZ” significa un clúster de Amazon DocumentDB que limita todas las instancias del clúster de Amazon DocumentDB a una zona de disponibilidad común.
- “No disponible” e “Falta de disponibilidad” 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 autorizada a tal efecto.