

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 servicio para Amazon DynamoDB

Última actualización: 4 de mayo de 2022

Este Acuerdo de nivel de servicio de Amazon DynamoDB (Service Level Agreement, "SLA") es una política que rige el uso de Amazon DynamoDB ("DynamoDB") y se aplica por separado a cada cuenta que usa DynamoDB. 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 Acuerdo.

Compromiso de servicio

AWS hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para poner a disposición DynamoDB con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual para cada región de AWS, durante cualquier ciclo de facturación mensual, de (a) al menos un 99,999 % si se aplica el SLA de Tablas globales, o (b) como mínimo un 99,99 % si se aplica el SLA estándar (el "Compromiso de servicio"). En caso de que DynamoDB 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 siguientes cargos que usted pague por DynamoDB para el ciclo de facturación mensual en el que el Porcentaje de tiempo de actividad mensual para una región de AWS determinada corresponda a los rangos establecidos en la siguiente tabla: (a) si se aplica el SLA de Tablas globales, los cargos totales pagados por usted por DynamoDB para la región de AWS, más los cargos descritos en la sección [Tablas globales](#) de la página de Precios de Amazon para DynamoDB que se encuentra en el Sitio de AWS, pagados por usted con respecto a las tablas de réplica correspondientes en otras regiones de AWS, o (b) si se aplica el SLA estándar, los cargos totales pagados por usted por DynamoDB en la región de AWS correspondiente.

	Porcentaje de tiempo de actividad mensual	Porcentaje de Crédito de servicio
SLA de Tablas globales	Inferior al 99,999 % 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 %
	Inferior al 99,99 %, pero igual o superior al 99,0 %	10 %

SLA estándar	Inferior al 99,0 % pero igual o superior al 95,0 %	25 %
	Inferior al 95,0 %	100 %

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio únicamente contra futuros pagos de DynamoDB que de otro modo usted adeude. 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 otorgan ningún derecho a reembolso u otros pagos por parte de AWS. Los Créditos de servicio se aplicarán y emitirán 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 Acuerdo, su único y exclusivo recurso por cualquier falta de Disponibilidad, de rendimiento o cualquier otro incumplimiento por nuestra parte en la provisión de DynamoDB es la recepción de Créditos 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. el ciclo de facturación y las regiones de AWS con respecto a los cuales usted reclama los Créditos de servicio, junto con el Porcentaje de tiempo de actividad mensual para la región de AWS durante el ciclo de facturación, y las fechas, horas y Disponibilidades específicas por cada intervalo de 5 minutos con menos del 100 % de Disponibilidad en dicha región de AWS durante el ciclo de facturación;
- (iii) sus registros de Solicitud que documenten los errores para su reclamación por interrupción (cualquier información confidencial o sensible en estos registros debe ser eliminada o reemplazada por asteriscos).

Si confirmamos el Porcentaje de tiempo de actividad mensual de tal solicitud de crédito y es inferior al Compromiso de servicio, le emitiremos los Créditos de servicio en el plazo de un ciclo de facturación posterior al mes en que se presentó la solicitud de crédito. No enviar la solicitud de crédito o proporcionar otra información, según los requisitos anteriores, lo descalificará para recibir los Créditos de servicio.

Exclusiones del SLA para DynamoDB

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de DynamoDB, ni a ningún otro problema de rendimiento de DynamoDB: (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 DynamoDB; (ii) que sean consecuencia de cualquier acción o falta de acción voluntaria por su parte; (iii) que sean consecuencia de que usted no siga las [mejores prácticas](#) descritas en la [Guía del desarrollador de DynamoDB](#); (iv) que den lugar a un tiempo de recuperación prolongado debido a unidades de capacidad de lectura (Read Capacity Units, RCU) y unidades de capacidad de escritura (Write Capacity Units, WCU) insuficientes, suministradas para la carga de trabajo de su base de datos; (v) causados por su equipo, software u otra tecnología; o (vi) derivados de nuestra suspensión o

rescisión de su derecho a utilizar DynamoDB de conformidad con el Acuerdo (en conjunto, las “Exclusiones del SLA para DynamoDB”).

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, podremos emitir un Crédito de servicio, para lo cual consideraremos dichos factores, a nuestra discreción.

Definiciones

- “Disponibilidad” se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes procesadas por DynamoDB que no fallan con Errores. Si no realizó ninguna Solicitud en un intervalo de 5 minutos determinado, se asumirá una Disponibilidad del 100 % para ese intervalo.
 - El cálculo de la Disponibilidad del SLA de Tablas globales considera todas las Solicitudes para todas sus tablas de DynamoDB en la región de AWS y también sus tablas de réplica correspondientes a otras regiones de AWS.
 - El cálculo de Disponibilidad del SLA estándar considera todas las Solicitudes para todas sus tablas de DynamoDB en la región de AWS correspondiente.
- Un “Error” es toda aquella Solicitud que devuelve un código de error 500 o 503, conforme se describe en [Errores comunes](#) de DynamoDB en el sitio de AWS.
- El “SLA de Tablas globales” es el Compromiso de servicio que se aplica si todas sus tablas de DynamoDB en la región de AWS correspondiente forman parte de tablas globales, conforme se describe en el Sitio de AWS (“Tablas globales”) durante todo el ciclo de facturación mensual correspondiente, y si usted hace intentos razonables de conmutación por errores en el caso de que surja un problema de disponibilidad en una sola región de AWS.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” de una región de AWS específica se calcula como la media de la Disponibilidad para todos los intervalos de 5 minutos en un ciclo de facturación mensual. Las mediciones del Porcentaje de tiempo de actividad mensual no incluyen el tiempo de inactividad que sea el resultado directo o indirecto de cualquier Exclusión del SLA para DynamoDB.
- Una “Solicitud” es una acción iniciada por el cliente de un tipo indicado específicamente como acción soportada por DynamoDB en la [Documentación de referencia de la API de DynamoDB](#) en el Sitio de AWS. Para evitar cualquier duda, las Solicitudes no incluyen acciones detalladas bajo otros productos o servicios (p. ej., Amazon DynamoDB Accelerator, Amazon DynamoDB Streams).
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos acreditar a una cuenta que califique.
- El “SLA estándar” es el Compromiso de servicio que se aplica si alguna de sus tablas de DynamoDB en la región de AWS correspondiente no es parte de Tablas globales, o si el SLA de Tablas globales resultara aplicable, pero usted no realizara intentos razonables de conmutación por errores en caso de que surja un problema de disponibilidad en una sola región de AWS.