

Contrato de Nivel de Servicio de Amazon DynamoDB

Última actualización: marzo 14 de 2019

Este Contrato de Nivel de Servicio de Amazon DynamoDB ("SLA") es una política que rige el uso de Amazon DynamoDB ("DynamoDB") y se aplica de manera independiente a cada cuenta que usa DynamoDB. En caso de conflicto entre 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 hará esfuerzos comercialmente razonables para hacer que DynamoDB esté disponible con un Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual para cada región de AWS de (a) al menos el 99.999%, si aplica el SLA de las Tablas Globales o (b) al menos el 99.99% si aplica el SLA Estándar (el "Compromiso de Servicio") durante cualquier ciclo de facturación mensual. En el caso de que DynamoDB no cumpla con el Compromiso de Servicio, 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 siguientes cargos que pagó por DynamoDB correspondientes al ciclo de facturación mensual en el que el Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual para una Región de AWS determinada se encuentra dentro de los rangos establecidos en la siguiente tabla: (a) si aplica el SLA de la Tabla Global, los cargos totales pagados por usted por DynamoDB para la Región de AWS, más los cargos descritos en la sección de [Tablas Globales](#) de la página de Precios de Amazon DynamoDB del sitio web de AWS pagado por usted para las tablas de réplica correspondientes en otras Regiones de AWS o (b) si aplica el SLA Estándar, los cargos totales pagados por usted por DynamoDB en la Región de AWS aplicable.

	Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual	Porcentaje de Crédito por Servicio
SLA de Tablas Globales	Menos del 99.999%, 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%
SLA Estándar	Menos del 99.99%, 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 DynamoDB que de otra forma le correspondan pagar a usted. A nuestra discreción, podemos emitir los Créditos 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. Los Créditos por Servicio se aplicarán y emitirán 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 incumplimiento de nuestra parte o por el hecho de no proporcionar a DynamoDB será 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. El ciclo de facturación y las Regiones de AWS con respecto a los cuales reclama los Créditos por Servicio, junto con el Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual para esa Región de AWS para el ciclo de facturación y las fechas, horas y Disponibilidades específicas para cada intervalo de 5 minutos con menos del 100% de Disponibilidad en esa Región de AWS durante todo el ciclo de facturación;
- iii. Los registros de su Solicitud que documentan los errores de 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 de crédito 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 de crédito u otra información según lo requerido anteriormente, no podrá recibir los Créditos por Servicio.

Exclusiones del SLA de DynamoDB

El Compromiso de Servicio no se aplica a ninguna indisponibilidad, suspensión o terminación de DynamoDB o cualquier otro problema de rendimiento de DynamoDB: (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 DynamoDB; (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 las [mejores prácticas](#) descritas en la Guía del Usuario de DynamoDB en el Sitio de AWS; (iv) aquello que resulte en tiempo de recuperación adicional debido a las unidades de capacidad de lectura insuficiente (RCU) y las unidades de capacidad de escritura (WCU) aprovisionadas 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 o cancelación de su derecho a utilizar DynamoDB de conformidad con el Contrato (en conjunto, las "Exclusiones de SLA de DynamoDB").

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

- La "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 específico, se supone que ese intervalo está 100% disponible.
 - El cálculo de Disponibilidad del SLA de la Tabla Global contempla todas las Solicitudes de todas sus tablas de DynamoDB en la Región de AWS y también sus tablas de réplica correspondientes en otras Regiones de AWS.
 - El cálculo de Disponibilidad del SLA Estándar contempla todas las Solicitudes de todas sus tablas DynamoDB en la Región de AWS aplicable.
- Un "Error" es cualquier Solicitud que arroja un código de error 500 o 503, tal como se describe en la sección de [Errores Comunes](#) de DynamoDB en el Sitio de AWS.
- El "SLA de la Tabla Global" es el Compromiso de Servicio que aplica si todas sus tablas DynamoDB en la Región AWS aplicable son parte de las tablas globales, tal como se describen en el Sitio de AWS (las "Tablas Globales") a lo largo del ciclo de facturación mensual aplicable y usted realiza intentos razonables de fallo en caso de un problema de disponibilidad en una sola Región de AWS.
- El "Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual" para una Región de AWS determinada se calcula como el promedio 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 excluyen el tiempo de inactividad que resulta directa o indirectamente de cualquier Exclusión del SLA de DynamoDB.
- Una "Solicitud" es una acción iniciada por el cliente de un tipo que figura específicamente con el soporte de DynamoDB en la [Documentación de Referencia API de DynamoDB](#) en el Sitio de AWS. Para evitar cualquier duda, las Solicitudes no incluyen las acciones que figuran bajo otros productos o servicios (v.g., Amazon DynamoDB Accelerator, Amazon DynamoDB Streams).
- Un "Crédito por Servicio" es un crédito en dólares, calculado según lo establecido anteriormente, que podemos devolver a una cuenta elegible.
- El "SLA Estándar" es el Compromiso de Servicio que aplica si cualquiera de sus tablas DynamoDB en la Región AWS aplicable no forma parte de las Tablas Globales o si el SLA de la Tabla Global aplicaría de otra manera, pero usted no realiza los intentos razonables de fallo en caso de un problema de disponibilidad en una sola Región de AWS.

Versiones anteriores: [Enlace](#)