

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 servicio de Amazon Timestream

Última actualización: 29 de febrero de 2024

El presente Acuerdo de nivel de servicio de Amazon Timestream (Service Level Agreement, SLA) es una política que rige el uso de Amazon Timestream para Live Analytics y Amazon Timestream para InfluxDB (mencionados en adelante colectivamente como “Timestream”) y se aplica por separado a cada cuenta que utilice Timestream.

En caso de surgir un 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 utilizan en el presente documento, pero que no aparecen definidos en él, tendrán los mismos significados que se les asigna en el Acuerdo.

## SLA

AWS asume tres compromisos de SLA para Timestream: (1) un SLA estándar para Amazon Timestream para Live Analytics; (2) un SLA de Instancia de base de datos Multi-AZ para Amazon Timestream para InfluxDB; y (3) un SLA de Instancia de bases de datos Single para Amazon Timestream para InfluxDB.

### SLA estándar para Amazon Timestream Live Analytics

AWS hará los esfuerzos comercialmente razonables para que Amazon Timestream para Live Analytics esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual según se indica en la tabla siguiente durante cualquier ciclo de facturación mensual (en adelante, “SLA estándar”).

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 de Instancia de base de datos Multi-AZ para Amazon Timestream para Influx DB

AWS hará los esfuerzos comercialmente razonables para que Amazon Timestream para InfluxDB esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual como se muestra en la tabla siguiente durante cualquier ciclo de facturación mensual (el “SLA de Instancia de base de datos Multi-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 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 %

## SLA de Instancia de base de datos Single para Amazon Timestream para InfluxDB

AWS hará esfuerzos comercialmente razonables para suministrar cada Instancia de base de datos Single para Amazon Timestream para InfluxDB disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad para nivel de Instancia conforme se muestra en la siguiente tabla durante cualquier ciclo de facturación mensual (el “SLA de Instancia de base de datos Single”).

Porcentaje de tiempo de actividad mensual
Inferior al 99,5% pero igual o superior al 99,0%
Inferior al 99,0 % pero igual o superior al 95,0 %
Inferior al 95,0 %

## Créditos de servicio

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje de los cargos que usted pagó por las Instancias de base de datos Multi-AZ que no cumplieron el SLA estándar y el SLA de Instancia de base de datos Multi-AZ , según corresponda; o por las Instancias de base de datos Single que no cumplieron con el SLA de Instancia de base de datos Single en la región de AWS concerniente para el ciclo de facturación mensual en la que no se cumplió el SLA, según corresponda.

Aplicaremos los Créditos de servicio únicamente contra futuros pagos de Timestream que 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 Acuerdo, su único y exclusivo recurso por una Falta de disponibilidad, falta de rendimiento o cualquier otra falta por nuestra parte en el suministro de Timestream es la recepción de un Crédito de servicio (si cumple los requisitos), de conformidad con los términos de este SLA.

## Procedimientos de solicitud de crédito y pago

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.

Para recibir un Crédito de servicio, debe enviar una reclamación mediante [la apertura de un caso en el Centro de soporte de AWS](#). No podrá combinar o apilar reclamaciones conforme con el SLA estándar, el SLA de Instancia de base de datos Multi-AZ y el SLA de instancia de base de datos Single.

Debemos recibir su solicitud antes del final del segundo ciclo de facturación posterior al ciclo en el que se produjo el incidente, y la solicitud debe incluir: la información especificada a continuación para el SLA estándar y el SLA de Instancia de base de datos Multi-AZ o el SLA de Instancia de base de datos Single, según corresponda:

- i. las palabras “Amazon Timestream SLA Credit Request – Standard/Multi-AZ /Single-DB Claim” en el asunto;
- ii. las fechas y horas de cada incidente de Falta de disponibilidad que usted reclama;
- iii. las ID de Instancia de base de datos y las regiones de AWS de las Instancias estándares, las Instancias de base de datos Multi AZ o las Instancias de base de datos Single que se hayan visto afectadas; 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 una reclamación en virtud del SLA correspondiente es confirmada por nosotros, entonces emitiremos el Crédito de servicio a usted dentro de un ciclo de facturación después del mes en el que ocurrió la solicitud de crédito. Si no envía la solicitud ni proporciona otra información según lo requerido antes, no reunirá los requisitos para recibir un Crédito de servicio.

## Exclusiones de los SLA de Timestream

Los respectivos SLA no se aplican a ninguna Falta de disponibilidad, suspensión o finalización de Timestream ni a ningún otro problema de rendimiento de Timestream, directa o indirectamente (i) causados por factores fuera de nuestro control razonable, incluyendo cualquier evento de fuerza mayor o problemas de acceso a Internet o relacionados más allá del punto de demarcación de Timestream; (ii) que resulten de cualquier acción o inacción por su parte; (iii) que resulten de que usted no siga las [pautas y mejores prácticas](#) descritas en la Documentación de Timestream en el Sitio de AWS; (iv) causados por el software del motor de la base de datos subyacente que provoque repetidas caídas de la base de datos o una instancia de la base de datos inoperativa; (v) que resulten de sus equipos, software u otra tecnología; o (vi) derivados de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a utilizar Timestream de conformidad con el Acuerdo (colectivamente, las “Exclusiones del SLA de Timestream”).

Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos de los que se utilizan en nuestro cálculo del Porcentaje de tiempo de actividad mensual o Porcentaje de tiempo de actividad para nivel de instancia, podemos emitir un Crédito de servicio considerando dichos factores a nuestra discreción.

## Definiciones

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.

- Un “Error” es cualquier Solicitud que devuelve un código de error 500 o 503, como se describe en Timestream [Errores comunes](#) en el Sitio de AWS.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad para nivel de instancia” para una determinada Instancia de base de datos Single se calcula restando del 100 % el porcentaje de intervalos de 5 minutos durante el ciclo de facturación mensual en los cuales la Instancia de base de datos Single tuvo “Falta de disponibilidad”. Si usted ha estado ejecutando la mencionada Instancia de base de datos Single únicamente durante una parte del mes, se asume que su Instancia de base de datos Single está 100% disponible para la porción del mes que no se ejecutó.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” para las Solicitudes en una región de AWS determinada se calcula restando del 100% el porcentaje de intervalos de 5 minutos durante el ciclo de facturación mensual en los cuales las Solicitudes tuvieron Falta de disponibilidad. Si no realizó ninguna Solicitud en un intervalo de 5 minutos determinado, se asumirá una Disponibilidad del 100 % para ese intervalo. 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 de Timestream.
- “Instancia Multi-AZ” significa Amazon Timestream para InfluxDB con la opción de despliegue de Instancias Multi-AZ seleccionada.
- Una “Solicitud” es una acción iniciada por el cliente de un tipo indicado específicamente como acción soportada por Timestream en la [Documentación de referencia del API de Timestream](#).
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos acreditar a una cuenta que califique.
- “Instancia de base de datos única” significa Amazon Timestream para InfluxDB con la opción de despliegue de base de datos Single seleccionada.
- “Instancia de base de datos estándar” significa Amazon Timestream para Live Analytics con la opción de despliegue de base de datos estándar seleccionada.
- “No disponible” e “Indisponibilidad” significan que todas las Solicitudes de Timestream responden con un Error durante un intervalo de 5 minutos.