

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 Kinesis

Última actualización: 9 de febrero de 2024

El presente Acuerdo de nivel de servicio de Amazon Kinesis (Service Level Agreement, “SLA”) es una política que rige el uso de los Servicios Incluidos (que se detallan más adelante) y se aplica por separado a cada una de las cuentas que utiliza los Servicios Incluidos. 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.

Servicios Incluidos

- Transmisiones de datos de Amazon Kinesis (Amazon Kinesis Data Streams, “Amazon KDS”)
- Transmisiones de video de Amazon Kinesis Video Streams (Amazon Kinesis Video Streams, “Amazon KVS”)

Compromiso de Servicio

AWS hará sus esfuerzos comercialmente razonables para poner a disposición todos los Servicios Incluidos con un Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual de al menos 99,9 % para cada región de AWS, durante cualquier ciclo de facturación mensual (el “Compromiso de Servicio”). En caso de que el Servicio Incluido 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 de conformidad con el esquema que se establece a continuación, como un porcentaje de los cargos totales pagados por usted por el Servicio Incluido aplicable dentro de la región de AWS afectada para el ciclo de facturación en el que el Porcentaje de tiempo de actividad mensual estuvo dentro de los rangos establecidos en la tabla a continuación:

Porcentaje de tiempo de actividad mensual

Inferior al 99,9 %, pero igual o superior al 99,0 %

Inferior al 99,0 % pero igual o superior al 95,0 %

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.

Inferior al 95,0 %

Aplicaremos los Créditos de Servicio únicamente contra pagos futuros que de otro modo usted deba por el Servicio Incluido. 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 el Servicio Incluido no cumplió el Compromiso de Servicio correspondiente. Los Créditos de Servicio no le otorgan ningún derecho a un reembolso u otros pagos 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 cualquier falta de disponibilidad, de rendimiento o cualquier otra situación en la que no suministremos los Servicios Incluidos es el recibo 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, debe enviar una reclamación mediante [la apertura de un caso en el Centro de soporte de AWS](#). Para calificar, debemos recibir la solicitud de crédito antes del final del segundo ciclo de facturación posterior al ciclo en el que se produjo el incidente y dicha solicitud debe incluir:

- (i) las palabras “Solicitud de crédito del SLA” en el asunto;
- (ii) el ciclo de facturación y la región de AWS con respecto a los cuales usted reclama Créditos de Servicio, con las fechas y las horas de cada incidente en que usted reclama que el Servicio Incluido estuvo No disponible; y
- (iii) sus registros de solicitud que documenten los incidentes reclamados en los que el Servicio Incluido no cumplió el Compromiso de Servicio (cualquier información confidencial o sensible de estos registros deberá eliminarse o sustituirse por asteriscos).

Si confirmamos el Porcentaje de tiempo de actividad mensual aplicable al mes de tal solicitud, y este es inferior al Compromiso de Servicio correspondiente, emitiremos el Crédito de Servicio a su favor, en el plazo de un ciclo de facturación posterior al mes en que confirmemos su solicitud. Si no envía la solicitud ni proporciona otra información según lo requerido antes, no reunirá los requisitos para recibir un Crédito de Servicio.

Exclusiones del SLA para Amazon Kinesis

El Compromiso de Servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de un Servicio Incluido, ni a ningún otro problema de rendimiento del Servicio Incluido (i) causados por factores fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier evento de fuerza mayor o acceso a Internet o problemas relacionados más allá del punto de demarcación del Servicio Incluido; (ii) que surjan de cualquier acción o falta de acción por su parte; (iii) causados por su equipo, software u otra tecnología; o (iv) derivados de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a utilizar el Servicio Incluido de conformidad con el Acuerdo (en conjunto, las “Exclusiones del SLA para Amazon Kinesis”). Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos a aquellos usados en nuestros cálculos del Porcentaje de tiempo de actividad mensual, podemos emitir un Crédito de Servicio en consideración de 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.

- “Disponibilidad” o “disponible” significarán lo siguiente:
 - Para Amazon KDS y Amazon KVS: el porcentaje de Solicitudes procesadas por su cuenta del Servicio Incluido durante cada intervalo de 5 minutos 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.
- Un “Error” es cualquier Solicitud que devuelva un código de error 500 o 503, tal y como se describe en la página de Errores comunes del Servicio Incluido en el sitio de AWS.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” se calcula para una región de AWS determinada de la siguiente manera:
 - Para Amazon KDS y Amazon KVS:
 - el promedio de la Disponibilidad del Servicio Incluido aplicable para todos los intervalos de 5 minutos en un ciclo de facturación mensual.

El cálculo del Porcentaje de tiempo de actividad mensual excluye la indisponibilidad que surja directa o indirectamente como resultado de cualquier Exclusión del SLA para Amazon Kinesis.

- Una “Solicitud” es una acción iniciada por el cliente de un tipo indicado, de manera específica, como compatible con el Servicio Incluido en la Documentación de referencia de API del Servicio Incluido, en el sitio de AWS.
- Un “Crédito de Servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta de Servicio Incluido elegible.