

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 Managed Service for Prometheus

Última actualización: 29 de septiembre de 2021

Este Acuerdo de nivel de servicio de Amazon Managed Service for Prometheus (“SLA”) es una política que rige el uso de Amazon Managed Service for Prometheus y se aplica por separado a cada cuenta que usa Amazon Managed Service for Prometheus. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Contrato de cliente 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 refiera 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 Contrato.

## Compromiso de servicio

AWS hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para poner a disposición Amazon Managed Service for Prometheus con los Porcentajes de tiempo de actividad mensual que se indican en la tabla siguiente, correspondiente a cada región de AWS, durante cualquier ciclo de facturación mensual (el “Compromiso de servicio”). En caso de que Amazon Managed Service for Prometheus no cumpla con el Compromiso de servicio, podrá recibir un Crédito de servicio, según se describe a continuación.

## Créditos de servicio

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje de los cargos totales pagados por usted por Amazon Managed Service for Prometheus en la región de AWS afectada durante el ciclo de facturación mensual en el cual no se cumplió con el Compromiso de servicio, de acuerdo con el siguiente cronograma:

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 %

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio únicamente contra futuros pagos de Amazon Managed Service for Prometheus 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

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.

contrario en el Contrato, su único y exclusivo recurso por cualquier falta de disponibilidad, de rendimiento o cualquier otra falta por nuestra parte en la provisión de Amazon Managed Service for Prometheus 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, debe enviar 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:

1. las palabras “Solicitud de crédito de SLA” en el asunto;
2. el ciclo de facturación y las regiones de AWS con respecto a los cuales usted reclama los Créditos de servicio, así como el Porcentaje de tiempo de actividad mensual de 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 esa región de AWS durante el ciclo de facturación; y
3. 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 confirmamos el Porcentaje de tiempo de actividad mensual 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 lo requerido antes, no reunirá los requisitos para recibir un Crédito de Servicio.

## Exclusiones del SLA de Amazon Managed Service for Prometheus

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de Amazon Managed Service for Prometheus, ni a otros problemas de rendimiento de Amazon Managed Service for Prometheus: (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 de Amazon Managed Service for Prometheus; (ii) que surjan de cualquier acción u omisión suya o de cualquier tercero; (iii) que sean el resultado del hecho de que usted no siga las pautas y las mejores prácticas descritas en la [Documentación](#) de Amazon Managed Service for Prometheus en el Sitio de AWS; (iv) que se deriven de su equipo, software u otra tecnología suya o del equipo, software u otra tecnología de terceros (que no sea un equipo de terceros dentro de nuestro control directo); o (v) que surjan de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a utilizar Amazon Managed Service for Prometheus de acuerdo con el Contrato (colectivamente, las “Exclusiones del SLA de Amazon Managed Service for Prometheus”). 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 tomando en cuenta dichos factores a nuestra discreción.

## Definiciones

- “Disponibilidad” se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes procesadas por Amazon Managed Service for Prometheus que no fallan con

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.

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, según se describe en la sección de [Errores comunes](#) de Amazon Managed Service for Prometheus en el Sitio 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 excluyen el tiempo de inactividad que resulta directa o indirectamente de cualquier Exclusión del SLA de Amazon Managed Service for Prometheus.
- Una “Solicitud” es una acción iniciada por el cliente de un tipo registrado específicamente como respaldado por Amazon Managed Service for Prometheus en la Documentación de [Referencia de API](#).
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta que califica.