

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 Redshift

Última actualización: 1 de noviembre de 2023

El presente Acuerdo de nivel de servicio de Amazon Redshift ("SLA") es una política que rige el uso de Amazon Redshift ("Amazon Redshift") y se aplica por separado a cada cuenta que utilice Amazon Redshift. 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 Redshift: (1) un SLA de Redshift Multi-AZ; (2) un SLA de Redshift sin servidor y multinodo de Single-AZ; y (3) un SLA de Redshift de un nodo de Single-AZ.

### SLA de Redshift Multi-AZ

AWS empleará los medios comerciales razonables para que cada Clúster de Multi-AZ esté disponible con los Porcentajes de tiempo de actividad mensual descritos en la tabla a continuación, durante un ciclo de facturación mensual (el "[SLA de Redshift Multi-AZ](#)").

| 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 %                                     | 100 %                             |

### SLA de Redshift sin servidor y multinodo de Single-AZ

AWS empleará los medios comerciales razonables para que cada Clúster multinodo y Grupo de trabajo sin servidor de Redshift esté disponible con los Porcentajes de tiempo de actividad multinodo y sin servidor descritos en la tabla a continuación, durante un ciclo de facturación mensual (el "[SLA de Redshift sin servidor y multinodo](#)").

| Porcentaje de tiempo de actividad multinodo y sin servidor | 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 %                              |

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 %

100 %

#### SLA de Redshift de un solo nodo de Single-AZ

Para cada Clúster de un solo nodo individual, AWS empleará los medios comerciales razonables para que el Clúster de un solo nodo esté disponible con los Porcentajes de tiempo de actividad de un solo nodo descritos en la tabla a continuación, durante un ciclo de facturación mensual (el "SLA de Redshift de un solo nodo").

#### **Porcentaje de tiempo de actividad de un solo nodo**

Inferior al 99,5% pero igual o superior al 99,0%

Porcentaje

100

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

25

Inferior al 95,0 %

100

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje de los cargos totales pagados por usted por el Clúster de Multi-AZ, el Clúster multinodo, el Grupo de trabajo sin servidor Redshift o el Clúster de un solo nodo, según corresponda, en la región de AWS afectada para el ciclo de facturación mensual en el que no se cumplió el SLA, según corresponda.

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo contra los futuros pagos de Amazon Redshift que usted, de otro modo, adeudaría. Según nuestro criterio, podemos emitir los Créditos de servicio a la tarjeta de crédito que usted utilizó para pagar el ciclo de facturación en el que se produjo la falta de disponibilidad. Los Créditos de servicio no le otorgan ningún derecho a un reembolso u otros pagos de AWS. Los Créditos de servicio se aplicarán y emitirán solo si el importe del 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 falta por nuestra parte en la provisión de Amazon Redshift 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 Créditos de servicio, es necesario que envíe una reclamación mediante [la apertura de un caso en el Centro de soporte de AWS](#). No puede combinar o apilar reclamaciones bajo el SLA de Clúster de Multi-AZ, el SLA de Redshift sin servidor y multinodo de Single-AZ, y el SLA de Redshift de un solo nodo de Single AZ para una implementación de Redshift en particular. Su solicitud debe ser recibida por nosotros antes del final del segundo ciclo de facturación después del cual se produjo el incidente y debe incluir la información especificada a continuación para el SLA de Clúster de Multi-AZ, el sin servidor y multinodo de Single-AZ, y el SLA de Redshift de un solo nodo de Single AZ, según corresponda:

1. las palabras "Solicitud de crédito de SLA de Redshift" en el asunto;
2. las fechas y horas de cada incidente de Falta de disponibilidad que usted reclama;
3. los nombres de los clústeres de bases de datos y las regiones AWS del clúster afectado; y
4. 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).

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. 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. No enviar la solicitud de crédito o proporcionar otra información requerida anteriormente lo descalificará para recibir los Créditos de servicio.

#### Exclusiones de SLA de Amazon Redshift

Los SLA respectivos no se aplican a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o terminación de Amazon Redshift, ni a ningún otro problema de rendimiento de Amazon Redshift, directa o indirectamente: (i) causados por factores fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier hecho de fuerza mayor o problemas de acceso a Internet o relacionados más allá del punto de demarcación de Amazon Redshift; (ii) que resulten de cualquier acción u omisión voluntaria por su parte; (iii) que se deriven del incumplimiento por su parte de las recomendaciones de mejores prácticas operativas descritas en la [Guía del usuario de Amazon Redshift](#) o en las [Recomendaciones del asesor de Amazon Redshift](#); (iv) que se deriven de sus equipos, software u otra tecnología; o (v) que se deriven de nuestra suspensión y terminación de su derecho a utilizar Amazon Redshift de conformidad con el Acuerdo.

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, el Porcentaje de tiempo de actividad multimodo y sin servidor o el Porcentaje de tiempo de actividad de un solo nodo, según corresponda, entonces podemos emitir un Crédito de servicio considerando dichos factores a nuestra discreción.

#### Definiciones

- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” para un determinado Clúster Multi-AZ se calcula restando del 100 % el porcentaje de intervalos de 1 minuto durante el ciclo de facturación mensual en los cuales el Clúster Multi-AZ estuvo “No disponible”. Si usted ha estado ejecutando el Clúster Multi-AZ únicamente durante una parte del mes, se asume que su Clúster Multi-AZ estuvo 100% disponible durante la porción del mes que no se estuvo ejecutando.
- Por “Clúster de Multi-AZ” se entiende un clúster que funciona con una versión de lanzamiento de Redshift disponible públicamente en dos o más Zonas de disponibilidad, que cuenta con dos o más nodos de cálculo en cada Zona de disponibilidad y que se encuentra en la pista de mantenimiento actual o previa, tal y como se describe en la [Guía del usuario de Amazon Redshift](#).
- Por “Clúster multinodo” se entiende un clúster que funciona con una versión de lanzamiento de Redshift disponible públicamente en una única Zona de disponibilidad que tiene dos o más nodos de cálculo y que se encuentra en la pista de mantenimiento actual o previa, tal y como se describe en la [Guía del usuario de Amazon Redshift](#).
- Se define como “Grupo de trabajo sin servidor de Redshift” un grupo de trabajo sin servidor de Amazon Redshift, tal y como se describe en la [Guía del usuario de Amazon Redshift](#).
- El “Porcentaje de tiempo de actividad multinodo y sin servidor” para un determinado Clúster multinodo o Grupo de trabajo sin servidor de Redshift, según corresponda, se calcula restando del 100 % el porcentaje de intervalos de 1 minuto durante el ciclo de facturación mensual en los cuales el Clúster multinodo o el Grupo de trabajo sin servidor de Redshift, según corresponda, estuvo “No disponible”. Si usted ha estado ejecutando ese Clúster

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.

multinodo o Grupo de trabajo de Amazon Redshift, según corresponda, únicamente durante una parte del mes, se asume que su Clúster multinodo o Grupo de trabajo de Amazon Redshift está 100 % disponible durante la porción del mes que no se estuvo ejecutando.

- Un “Crédito de Servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta AWS elegible y activa.
- “Clúster de un solo nodo” se define como un clúster que funciona con una versión de lanzamiento de Redshift disponible públicamente en una única Zona de disponibilidad que no tiene más de un nodo de cálculo y que se encuentra en la pista de mantenimiento actual o previa, tal y como se describe en la [Guía del usuario de Amazon Redshift](#).
- El “Porcentaje de tiempo de actividad de un solo nodo” para un determinado Clúster de un solo nodo se calcula restando del 100 % el porcentaje de intervalos de 1 minuto durante el ciclo de facturación mensual en los cuales el Clúster estuvo “No disponible”. Si usted ha estado ejecutando ese Clúster de un solo nodo únicamente durante una parte del mes, se asume que su Clúster de un solo nodo está 100 % disponible durante la porción del mes que no se estuvo ejecutando.
- “No disponible” e “Falta de disponibilidad” significan que todas las conexiones a un clúster en ejecución fallan durante un intervalo de 1 minuto.