

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 SimpleDB

Última actualización: 4 de mayo de 2022

Este Acuerdo de nivel de servicio de Amazon SimpleDB (Service Level Agreement, “SLA”) es una política que rige el uso de Amazon SimpleDB (“SimpleDB”) y se aplica por separado a cada cuenta que usa SimpleDB. En caso de que surjan conflictos entre los términos de este SLA y los términos del [Acuerdo del cliente de AWS](#), o cualquier otro acuerdo con nosotros que rija el uso por su parte de nuestros Servicios (el “Acuerdo”), prevalecerán los términos y las condiciones de este SLA, pero solo en lo que se refiere a dicho conflicto. Los términos en mayúsculas que se usan en este documento, pero que no aparecen definidos, tienen los mismos significados que se les asignan en el Acuerdo.

Compromiso de servicio

AWS hará todos los esfuerzos comerciales razonables para que SimpleDB esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual de al menos el 99,9 %, en cada caso durante el ciclo de facturación mensual (el “Compromiso de servicio”). En caso de que SimpleDB no cumpla con el compromiso del Porcentaje de tiempo de actividad mensual, usted reunirá los requisitos para 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 SimpleDB que no cumplió con el compromiso del Porcentaje de tiempo de actividad mensual en un ciclo de facturación, de acuerdo con el esquema que se indica a continuación.

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 los Créditos de servicio únicamente a los pagos futuros de SimpleDB que usted nos 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 se produjo la falta de disponibilidad. Los Créditos de servicio no le darán derecho a ningún reembolso u otro pago 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 en caso de cualquier falta de disponibilidad, incumplimiento u otro fallo de nuestra parte en la prestación de SimpleDB es la recepción de un Crédito de servicio (si reúne los requisitos), de acuerdo con los términos de este SLA.

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.

Procedimientos de solicitud de crédito y pago

Para recibir un Crédito de servicio, es necesario que [presente 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, y la solicitud debe incluir:

- i. las palabras “Solicitud de crédito de SLA” en el asunto;
- ii. las fechas y horas de cada incidente de Falta de disponibilidad que usted reclama;
- iii. el ciclo de facturación y las Regiones de AWS con respecto a las cuales reclama los Créditos de servicio; y
- iv. los registros de su solicitud que documenten los errores y corroboren la interrupción reclamada (cualquier información confidencial o sensible en estos registros debe eliminarse o reemplazarse con asteriscos).

Si confirmamos el Porcentaje de tiempo de actividad mensual de tal solicitud y este es inferior al Compromiso de servicio, le emitiremos el Crédito de servicio en el plazo de un ciclo de facturación posterior al mes en que se presentó 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 SimpleDB

El Compromiso de servicio no se aplica a una falta de disponibilidad, suspensión o finalización de SimpleDB ni a otros problemas de rendimiento de SimpleDB: (i) causados por factores fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier hecho de fuerza mayor o problema de acceso a Internet o una dificultad conexa que vaya más allá del punto de demarcación de SimpleDB; (ii) que surjan de cualquier acción u omisión voluntaria de su parte; (iii) que se deban a que usted no cumple con la documentación técnica actual aplicable al servicio SimpleDB (incluidas las guías del desarrollador correspondientes) conforme nosotros las publiquemos o actualicemos periódicamente en el Sitio de AWS; (iv) que sean consecuencia de sus equipos, software u otras tecnologías; o (v) que se deriven de nuestra suspensión y rescisión de su derecho de uso de SimpleDB, de conformidad con el Acuerdo (en su conjunto, las “Exclusiones del SLA de SimpleDB”).

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, entonces podemos emitir un Crédito de servicio, para lo cual consideraremos dichos factores, a nuestra discreción.

Definiciones

- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” para SimpleDB se calcula restando del 100 % el porcentaje de intervalos de 5 minutos durante el ciclo de facturación mensual en los cuales SimpleDB estuvo en una condición “No disponible”. Si ha accedido a SimpleDB solo una parte del mes, suponemos la disponibilidad en un 100 % para la parte del mes durante el cual no se tuvo acceso. Las mediciones del Porcentaje de tiempo de actividad mensual excluyen el tiempo de inactividad que sea resultado directo o indirecto de una Exclusión del SLA de SimpleDB.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo establecido antes, que podemos enviar a una cuenta que reúna los requisitos.

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.

- "No disponible" y "No disponibilidad" significa que todas las solicitudes para SimpleDB durante un intervalo de 5 minutos arrojan un código de error 500 o 503.