

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 Keyspaces

Última actualización: 24 de mayo de 2023

Este Acuerdo de nivel de servicio de Amazon Keyspaces (para Apache Cassandra) (Service Level Agreement, "SLA") es una política que rige el uso de Amazon Keyspaces (para Apache Cassandra) ("Keyspaces") y se aplica de forma independiente para cada cuenta que utiliza Keyspaces. 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.

Compromiso de servicio

AWS hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para poner Keyspaces a disposición con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual para cada región de AWS, durante cualquier ciclo de facturación mensual, de (a) al menos un 99,999 % si se aplica el SLA de Replicación de múltiples regiones; o (b) como mínimo un 99,99 % si se aplica el SLA estándar (el "Compromiso de servicio"). En caso de que Keyspaces 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 como un porcentaje del total de los cargos que usted ha pagado por Keyspaces 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 programa:

	Porcentaje de tiempo de actividad mensual	Porcentaje de Crédito de servicio
SLA de Replicación de múltiples regiones	Inferior al 99,999 %, 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 estándar	Inferior al 99,99 % pero igual o superior al 99,0 %	10 %

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 99,0 %, pero igual o superior al 95,0 %	25 %
Inferior al 95,0 %	100 %

Aplicaremos los Créditos de servicio únicamente contra futuros pagos de Keyspaces que usted adeudara. 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 falla por nuestra parte en la provisión de Keyspaces es la recepción de Créditos de servicio (si reúne los requisitos), de conformidad con los términos de este SLA.

Procedimientos de solicitud de crédito y pago

Para recibir un Crédito de servicio, será necesario que envíe 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:

- (i) las palabras “Solicitud de crédito de SLA” en el asunto;
- (ii) 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
- (iii) los registros de su Solicitud, que documenten los errores para 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 tal solicitud de crédito, y este es inferior al Compromiso de servicio, le emitiremos los Créditos de servicio en el plazo de un ciclo de facturación, después del mes en que se presentó la solicitud de crédito. No enviar la solicitud de crédito o proporcionar otra información, según los requisitos anteriores, lo descalificará para recibir los Créditos de servicio.

Exclusiones del SLA para Keyspaces

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o cancelación de Keyspaces, ni a ningún otro problema de rendimiento de Keyspaces: (i) causado por factores fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier evento de fuerza mayor o problemas de acceso a internet o problemas relacionados que se encuentran fuera del punto de demarcación de Keyspaces; (ii) que resulte de una acción o inacción por su parte (por ejemplo, el escalado de la capacidad aprovisionada, la configuración incorrecta de los grupos de seguridad, las políticas de

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.

acceso, las configuraciones de VPC o los ajustes de credenciales, la desactivación de las claves de cifrado o la imposibilidad de acceder a las claves de cifrado, etc.); (iii) que se produzcan porque usted no respeta las pautas y mejores prácticas descritas en la Documentación de Keyspaces en el sitio de AWS; (iv) que resulten de sus equipos, software u otra tecnología; (v) que resulten de nuestra suspensión o cancelación de su derecho a utilizar Keyspaces de conformidad con el Acuerdo (en conjunto, las “Exclusiones del SLA para Keyspaces”); o (vi) que resulten de actividades relacionadas con el escalado de tablas. 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

- La “Disponibilidad” se calcula por cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes procesadas por Keyspaces que no fallan debido a Errores y se relacionan exclusivamente con los recursos de Keyspaces suministrados. Si no realizó ninguna Solicitud en un intervalo de 5 minutos determinado, se asumirá una Disponibilidad del 100 % para ese intervalo.
- El cálculo de la Disponibilidad del SLA de Replicación de múltiples regiones considera todas las Solicitudes para todas sus tablas en la región de AWS y también sus tablas de réplica correspondientes en otras regiones de AWS.
- El cálculo de Disponibilidad del SLA estándar considera todas las Solicitudes para todas sus tablas de Keyspaces en la región de AWS correspondiente.
- Un “Error” es aquella Solicitud que origina un código de error de 1xxx o 00xx.
- 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 sea el resultado directo o indirecto de una Exclusión del SLA para Keyspaces.
- Una “Solicitud” es la acción iniciada por el cliente de un tipo del que específicamente se indica que tiene soporte de Keyspaces en la sección de Referencia del lenguaje CQL de la [Guía del desarrollador de Keyspaces](#).
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta que califica.
- El “SLA estándar” es el Compromiso de servicio que se aplica si alguna de sus tablas de Amazon Keyspaces en la región de AWS correspondiente no es parte de Keyspace de múltiples regiones, o si el SLA de Replicación de múltiples regiones resultara aplicable, pero usted no realizara los intentos razonables de conmutación por errores en caso de que surgiera un problema de disponibilidad en una única región de AWS.