

Contrato de Nivel de Servicios de Amazon Kinesis

Última actualización: marzo 20 de 2019

El presente Contrato de Nivel de Servicio de Amazon Kinesis ("SLA") es una política que rige el uso de los Servicios Incluidos (que figuran a continuación) y aplica de manera independiente a cada cuenta que utiliza los Servicios Incluidos. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Contrato del Cliente de AWS](#) u otro acuerdo celebrado con nosotros que rija su uso de nuestros Servicios (el "Contrato"), se aplican los términos y condiciones de este SLA, pero solo en la medida de tal conflicto. Los términos en mayúscula utilizados en el presente y no definidos aquí tendrán los significados establecidos en el Contrato.

Servicios Incluidos

- Amazon Kinesis Data Analytics ("Amazon KDA")
- Amazon Kinesis Data Firehose ("Amazon KDF")
- Amazon Kinesis Data Streams ("Amazon KDS")
- Amazon Kinesis Video Streams ("Amazon KVS")

Compromiso de Servicio

AWS realizará los esfuerzos comercialmente razonables para que los Servicios Incluidos estén disponibles con un Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual, según se define a continuación durante cualquier ciclo de facturación mensual (el "Compromiso de Servicio"). En el caso de que un Servicio Incluido no cumpla con el Compromiso de Servicio, usted será elegible para recibir un Crédito por Servicio, tal como se describe a continuación.

Créditos por Servicio

Los Créditos por Servicio se calculan de acuerdo con el cronograma a continuación, como un porcentaje de los cargos totales que paga en la región de AWS afectada por el Servicio Incluido para el ciclo de facturación en el que el Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual se encuentra dentro de los rangos establecidos en la siguiente tabla:

Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual	Porcentaje de Crédito por Servicio
Menos del 99.9%, pero igual o mayor al 99.0%	10%
Menos del 99.0%, pero igual o mayor al 95.0%	25%
Menos del 95.0%	100%

Aplicaremos los Créditos por Servicio solo en futuros pagos que de otra forma le corresponderían pagar a usted por el Servicio Incluido. A nuestra discreción, podremos emitir los Créditos por Servicio a la tarjeta de crédito que utilizó para pagar el ciclo de facturación en el que el Servicio Incluido no cumplió con el Compromiso de Servicio. Los Créditos por Servicio no le darán derecho a ningún

reembolso u otro pago de AWS. El Crédito por Servicio se aplicará y emitirá solo si el valor del crédito para el ciclo de facturación mensual correspondiente es superior a un dólar (\$1 USD). Los Créditos por Servicio no se pueden transferir o aplicar a ninguna otra cuenta. A menos que se indique lo contrario en el Contrato, su único y exclusivo recurso por cualquier indisponibilidad, ausencia de desempeño u otro incumplimiento de nuestra parte en el suministro del Servicio Incluido es el recibo de Créditos por Servicio (si es elegible) de acuerdo con los términos de este SLA.

Solicitud de Crédito y Procedimientos de Pago

Para recibir un Crédito por Servicio, debe presentar un reclamo [abriendo un caso en el Centro de Soporte de AWS](#). Para ser elegible, debemos recibir la solicitud de crédito a más tardar al final del segundo ciclo de facturación después del cual se presentó el incidente y debe incluir:

- (i) Las palabras "Solicitud de Crédito de SLA" en la línea de asunto;
- (ii) El ciclo de facturación y la región de AWS con respecto a la cual realiza el reclamo de Créditos por Servicio, junto con las fechas y horas de cada incidente en que reclama que el Servicio Incluido no estaba Disponible;
- (iii) Sus registros de Solicitud que documentan los incidentes reclamados cuando el Servicio Incluido no cumplió con el Compromiso de Servicio (cualquier información confidencial o sensible contenida en estos registros se debe retirar o reemplazar con asteriscos).

Si confirmamos el Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual aplicable al mes de dicha solicitud y resulta inferior al Compromiso de Servicio aplicable, le emitiremos los Créditos por Servicio dentro de un ciclo de facturación posterior al mes en que confirmemos su solicitud. Si no proporciona la solicitud u otra información según lo requerido anteriormente, no podrá recibir los Créditos por Servicio.

Exclusiones de SLA de Amazon Kinesis

El Compromiso de Servicio no aplica a cualquier indisponibilidad, suspensión o terminación de un Servicio Incluido o cualquier otro problema de rendimiento del Servicio Incluido: (i) causado por factores fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier evento de fuerza mayor o acceso a Internet o problemas relacionados ajenos al punto de demarcación del Servicio Incluido; (ii) aquello que resulte de cualquier acción o inacción de su parte o de un tercero; (iii) aquello resultante de su equipo, software u otra tecnología y/o equipo, software u otra tecnología de terceros (que no sean equipos de terceros dentro de nuestro control directo); (iv) que resulte de un reinicio de la aplicación Amazon KDA; o (v) que surja de nuestra suspensión o cancelación de su derecho a utilizar los Servicios Incluidos de conformidad con el Contrato (en conjunto, las "Exclusiones de SLA de Amazon Kinesis"). Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos a los utilizados en nuestro cálculo del Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual, entonces podemos emitir un Crédito por Servicio que contemple dichos factores a nuestra discreción.

Definiciones

- "Disponibilidad" o "Disponible" significa:
 - Para Amazon KDF, Amazon KDS y Amazon KVS: el porcentaje de Solicitudes procesadas por su cuenta de Servicio Incluido durante cada intervalo de 5 minutos que no falla con Errores. Si no realizó ninguna Solicitud en un intervalo de 5 minutos específico, se supone que ese intervalo está 100% Disponible.

- Para Amazon KDA: para una aplicación Amazon KDA determinada, el porcentaje de intervalos de 5 minutos durante el ciclo de facturación mensual en el que, en cualquier punto durante el intervalo de 5 minutos, la aplicación es (a) en estado de no ejecución o (b) en un estado de ejecución y disponible para procesar datos.
- Un "Error" es cualquier Solicitud que arroja un código de error 500 o 503, tal como se describe en la página de Errores Comunes del Servicio Incluido en el Sitio de AWS y, en el caso de Amazon KDF únicamente, no se ocasiona por la limitación de tarifas.
- "Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual" significa:
 - Para Amazon KDF, Amazon KDS y Amazon KVS:
 - Para una Región de AWS determinada se calcula como el promedio de la Disponibilidad para todos los intervalos de 5 minutos en un ciclo de facturación mensual.
 - Para Amazon KDA:
 - para una región de AWS determinada, se calcula como el promedio de la Disponibilidad para todas las aplicaciones de Amazon KDA en un ciclo de facturación mensual.

El cálculo del Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual no incluirá la indisponibilidad que surge directa o indirectamente como resultado de cualquier Exclusión de SLA de Amazon Kinesis.

- Una "Solicitud" es una acción iniciada por el cliente de un tipo que figura específicamente con el soporte del Servicio Incluido en la Documentación de Referencia API del Servicio Incluido en el Sitio de AWS.
- Un "Crédito por Servicio" es un crédito en dólares, calculado según lo establecido anteriormente, que podemos acreditar de nuevo a una cuenta de Servicio Incluido elegible.

Versiones Previas:

- [Amazon Kinesis Data Firehose \("Amazon KDF"\)](#)
- [Amazon Kinesis Data Streams \("Amazon KDS"\)](#)
- [Amazon Kinesis Video Streams \("Amazon KVS"\)](#)