

La traducción a continuación se suministra 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 AWS Lake Formation Row-level Security, Governed Tables and Storage Optimization

Última actualización: 30 de noviembre de 2021

Este Acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, "SLA") de AWS Lake Formation Row-level Security, Governed Tables, and Storage Optimization es una política que rige el uso de las funciones de AWS Lake Formation Row-level Security, Governed Tables, and Storage optimization (las "Funciones de RGS") y se aplica por separado a cada cuenta que utilice las Funciones de RGS. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Contrato de usuario de AWS](#) o cualquier otro contrato con nosotros que rijan su uso de nuestros Servicios (el "Contrato"), prevalecerán los términos y 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 Contrato.

Compromiso de servicio

AWS hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para poner a disposición las Funciones de RGS con Porcentajes de tiempo de actividad mensual establecidos en la tabla a continuación para cada región de AWS durante cualquier ciclo de facturación mensual (el "Compromiso de servicio"). En caso de que las Funciones de RGS no cumplan 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 haya pagado por las Funciones de RGS 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
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 contra futuros pagos por las Funciones de RGS que, de lo contrario, usted debería abonar. A nuestra discreción, podemos emitir los Créditos 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 reembolso u otros pagos por parte 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 algo diferente en el Contrato, su único y exclusivo recurso por cualquier falta de disponibilidad, de rendimiento o cualquier otra situación en la que no cumplamos con el suministro de las Funciones de RGS es el recibo de un Crédito 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 que la solicitud de crédito sea válida, debemos recibirla antes del final del segundo ciclo de facturación posterior al ciclo en el que se produjo el incidente y esta 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 tal solicitud y es inferior al Compromiso de servicio, le emitiremos el Crédito de servicio en el plazo de un ciclo de facturación después del mes en que se presentó la solicitud. Si no envía la solicitud ni proporciona otra información de conformidad con las indicaciones antes detalladas, no podrá recibir Créditos de servicio.

Exclusiones del SLA de AWS Lake Formation Row-level Security, Governed Tables, and Storage Optimization

El Compromiso de servicio no se aplica a la falta de disponibilidad, la suspensión o la cancelación de las Funciones de RGS, ni a otros problemas de rendimiento de las Funciones de RGS: (i) causados por factores fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier evento de fuerza mayor o problemas de acceso a Internet o relacionados más allá del punto de demarcación de las Funciones de RGS; (ii) que resulten de acciones u omisiones voluntarias por su parte o por parte de terceros (por ejemplo, escalado de la capacidad aprovisionada, configuración incorrecta de los grupos de seguridad, configuraciones de VPC o ajustes de credenciales, desactivación de las claves de cifrado

o imposibilidad de acceder a las mismas, etc.); (iii) que surjan porque usted no siga las pautas y mejores prácticas descritas en la [Documentación](#) de las Funciones de RGS que se encuentra en el Sitio de AWS; (iv) que se deban a sus equipos, software u otra tecnología o equipos, software u otra tecnología de terceros (que no sean equipos de terceros bajo nuestro control directo); o (v) que se deriven de nuestra suspensión y rescisión de su derecho a utilizar las Funciones de RGS de conformidad con el Contrato (colectivamente, las “Exclusiones del SLA de AWS Lake Formation Row-level Security, Governed Tables, and Storage optimization”). 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 en consideración de dichos factores, a nuestra discreción.

Definiciones

- La “Disponibilidad” se calcula por cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes procesadas por las Funciones de RGS que no fallen debido a Errores y se relacionen exclusivamente con las Funciones de RGS suministradas. Si no realizó ninguna Solicitud en un intervalo de 5 minutos determinado, se asumirá una Disponibilidad del 100 % para ese intervalo.
- Un “Error” es una Solicitud que tiene como resultado un código de error 500 o 503.
- 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 mensuales del Porcentaje de tiempo de actividad excluyen el tiempo de inactividad que resulte directa o indirectamente de cualquier Exclusión del SLA de AWS Lake Formation Row-level Security, Governed Tables, and Storage optimization.
- Una “Solicitud” es una invocación de una Función de RGS mediante una llamada directa a la API de invocación o desencadenada por una fuente de eventos compatible. Las llamadas a la API de invocación de Funciones de RGS comprenden lo siguiente: StartQueryPlanning, GetWorkUnits, GetWorkUnitResults, StartTransaction, CancelTransaction, ExtendTransaction, DescribeTransaction, ListTransactions, UpdateTableStorageOptimizer y ListTableStorageOptimizers.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta autorizada a tal efecto.