

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 Quantum Ledger Database (QLDB)

Última actualización: 5 de mayo de 2022

Este Acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, "SLA") de Amazon Quantum Ledger Database es una política que rige el uso de Amazon Quantum Ledger Database ("QLDB") y se aplica de forma separada a cada cuenta que utiliza QLDB. 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 realizará los esfuerzos comercialmente razonables para que los libros mayores de QLDB estén disponibles con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual de al menos el 99,9 % (el "Compromiso de servicio"). En caso de que un libro mayor de QLDB 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 el libro mayor de QLDB afectado 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 %	30 %
Inferior al 95,0 %	100 %

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo contra futuros pagos de QLDB que, de otro modo, usted adeudaría. 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 ocurrió la Falta de disponibilidad. Los Créditos de servicio no le otorgan ningún derecho a reembolsos u otros pagos 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

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.

transferirse ni aplicarse a otra cuenta. A menos que se indique lo contrario en el Acuerdo, su único y exclusivo recurso por una Falta de disponibilidad, falta de rendimiento o cualquier otra falta de nuestra parte en el suministro de QLDB es la recepción de un Crédito de servicio (si cumple los requisitos), de conformidad 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 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:

1. las palabras “Solicitud de crédito de SLA” en el asunto;
2. las fechas, las horas y las regiones de AWS de los ID del recurso del libro mayor de QLDB afectados para cada incidente de Falta de disponibilidad con respecto al cual usted reclama; 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 según se requiere anteriormente, no reunirá los requisitos para recibir Créditos de Servicio.

Exclusiones del SLA de Amazon QLDB

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de QLDB, o cualquier otro problema de rendimiento de QLDB: (i) causado por factores fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier evento de fuerza mayor o acceso a Internet o problemas relacionados más allá del punto de demarcación de QLDB; (ii) que sea el resultado de cualquier acción u omisión de su parte; (iii) que sea el resultado de que usted no siga las pautas y mejores prácticas descritas en la [Documentación de QLDB](#) en el sitio de AWS; (iv) que resulte de sus equipos, software u otra tecnología; o (v) que surja de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a usar QLDB según el Acuerdo (en conjunto, las “Exclusiones del SLA de QLDB”). 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 tomando en cuenta dichos factores a nuestra discreción.

Definiciones

- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” se calcula restando del 100 % el porcentaje de intervalos de 1 minuto durante el mes en el que el libro mayor de QLDB estuvo No disponible. Si ha estado utilizando el libro mayor de QLDB solo una parte del mes, se supone que el libro mayor de QLDB está disponible en un 100 % durante la parte del mes que no estuvo en funcionamiento. Las mediciones del Porcentaje de tiempo de actividad

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.

mensual excluyen el tiempo de inactividad que sea el resultado directo o indirecto de cualquier Exclusión del SLA de QLDB.

- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos acreditar a una cuenta que califique.
- “No disponible” y “Falta de disponibilidad” significan que todos los comandos de la base de datos fallan durante un intervalo de 1 minuto, donde “fallan” significa que la solicitud genera un resultado con un código de estado HTTP en el rango de 500 a 599.