

# Contrato de Nivel de Servicio del Servicio Amazon Elasticsearch

Última actualización: marzo 20 de 2019

El presente Contrato de Nivel de Servicio ("SLA") del Servicio de Amazon Elasticsearch ("Amazon ES") es una política que rige el uso de Amazon ES y se aplica de manera independiente a cada cuenta que utiliza Amazon ES. 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.

## Compromiso de Servicio

AWS realizará los esfuerzos comercialmente razonables para que los dominios de Multi-AZ en Amazon ES estén disponibles con un Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual de al menos el 99.9% durante cualquier ciclo de facturación mensual (el "Compromiso de Servicio"). En el caso de que Amazon ES no cumpla con el compromiso de Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual, usted será elegible para recibir un Crédito por Servicio, tal como se describe a continuación.

## Créditos por Servicio

Los Créditos por Servicio se calculan como un porcentaje de los cargos que pagó por los dominios Multi-AZ que no cumplieron con el compromiso del Porcentaje de Tiempo de actividad mensual en un ciclo de facturación de acuerdo con 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 de Amazon ES que de otra forma le corresponderían pagar a usted. A nuestra discreción, podremos emitir el Crédito por Servicio a la tarjeta de crédito que utilizó para pagar el ciclo de facturación en el que se produjo la indisponibilidad. 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 de AWS, su único y exclusivo recurso por cualquier indisponibilidad o ausencia de desempeño u otro incumplimiento de nuestra parte en el suministro de Amazon ES es el recibo de un Crédito por Servicio (si es elegible) de acuerdo con los términos de este SLA.

## Solicitud de Crédito y Procedimientos de Pago

Para recibir Créditos por Servicio, deberá 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 finalizar el 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) Las fechas y horas de cada incidente de Indisponibilidad que reclama;
- (iii) Los nombres y las regiones de AWS de los dominios Multi-AZ afectados; y
- (iv) Sus registros de Solicitud que documentan los errores y corroboran la interrupción que reclama (cualquier información confidencial o sensible en estos registros debe eliminarse o reemplazarse con asteriscos).

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

### **Exclusiones del SLA de Amazon ES**

El Compromiso de Servicio no se aplica a ninguna indisponibilidad, suspensión o terminación de Amazon ES, o cualquier otro problema de rendimiento de Amazon ES: (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 Amazon ES; (ii) aquello que resulte de cualquier acción o inacción voluntaria de su parte o de un tercero; (iii) aquello que resulte del almacenamiento insuficiente y la capacidad de cómputo aprovisionada para manejar su carga de trabajo; (iv) que resulte de su omisión en seguir las [mejores prácticas](#) descritas en la Guía del Desarrollador de Amazon ES en el sitio de AWS; (v) que resulte de datos de entrada u operaciones no soportadas en la versión de Elasticsearch utilizada en el dominio Multi-AZ; (vi) aquello que resulte de nodos que pertenecen a instancias de fines generales expandibles, como por ejemplo instancias T2; (vii) ocasionado por el software de Elasticsearch subyacente que conduce a fallas repetitivas, mientras se procesan sus Solicitudes; (viii) que resulte de su uso de las versiones de Elasticsearch que ya no se encuentran bajo desarrollo y mantenimiento activo; (ix) aquello que resulte de su equipo, software u otra tecnología y/o equipos, software u otra tecnología de terceros (que no sean equipos de terceros que estén bajo nuestro control directo); o (x) como consecuencia de la suspensión y cancelación de nuestra parte de su derecho de uso de Amazon ES de conformidad con el Contrato de AWS (en conjunto, las "Exclusiones de SLA del Servicio de Amazon Elasticsearch").

Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos a los utilizados de manera explícita en nuestro cálculo de Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual, entonces podemos emitir un Crédito por Servicio que contemple dichos factores a nuestra discreción.

### **Definiciones**

- El "Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual" para un dominio Multi-AZ determinado se calcula restando del 100% el porcentaje de intervalos de 5 minutos durante el ciclo de facturación mensual en el que el dominio Multi-AZ no se encontraba "Disponible". Si ha estado ejecutando ese dominio Multi-AZ solo durante una parte del mes, se supone que su dominio Multi-AZ está disponible al 100% para la parte del mes en que no se estaba ejecutando. Las mediciones del Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual excluyen el

tiempo de inactividad que resulta directa o indirectamente de cualquier Exclusión del SLA de Amazon ES.

- “Dominio Multi-AZ” significa un dominio de Amazon ES, donde los nodos se despliegan en dos o más Zonas de Disponibilidad.
- "No Disponible" e “Indisponibilidad” significa que todas las Solicitudes para la ejecución del dominio Multi-AZ durante un intervalo de 5 minutos falla con Errores. Si no realizó ninguna Solicitud en un intervalo de 5 minutos específico, se supone que ese intervalo está 100% disponible.
- Una “Solicitud” es una operación de Indexación o Búsqueda iniciada por el cliente, tal como se describe en la [Documentación de Amazon ES](#) en el Sitio de AWS.
- Un "Error" es cualquier Solicitud que devuelve un código de error 500 o 503.
- Un "Crédito por Servicio" es un crédito en dólares, calculado según lo establecido anteriormente, que podemos devolver a una cuenta elegible.