

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 para Amazon CloudSearch

Última actualización: 5 de mayo de 2022

El presente Acuerdo de nivel de servicio para Amazon CloudSearch (Service Level Agreement, "SLA") constituye una política que rige el uso de Amazon CloudSearch ("CloudSearch") y se aplica, por separado, a cada cuenta que utilice CloudSearch. En caso de 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 usan en este documento, pero que no se definen en dicho documento, tienen los mismos significados que se les asignan en el Acuerdo.

Compromiso de servicio

AWS hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para que los Dominios Multi-AZ estén disponibles en CloudSearch 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 caso de que CloudSearch 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 de los cargos totales pagados por usted por el Dominio Multi-AZ que no haya cumplido con el Compromiso de servicio durante un ciclo de facturación mensual, de conformidad con el cronograma a continuación.

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 cualquier Crédito de servicio solo contra futuros pagos de CloudSearch 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 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 falta por

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.

nuestra parte en la provisión de CloudSearch es la recepción 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, es 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) las fechas y horas de cada incidente de Falta de disponibilidad que usted reclama;
- (iii) los nombres de los Dominios Multi-AZ afectados y las regiones de AWS correspondientes; y
- (iv) 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 los Créditos 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 para Amazon CloudSearch

El Compromiso de servicio no se aplica a ningún caso de falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de CloudSearch, ni a ningún otro problema de rendimiento de CloudSearch: (i) causados por factores que se encuentren fuera de nuestro control razonable, lo que incluye eventos de fuerza mayor o problemas de acceso a Internet o problemas relacionados, fuera del punto de demarcación de CloudSearch; (ii) que sean el resultado de cualquier acción voluntaria o falta de acción por su parte; (iii) que sean el resultado de operaciones no admitidas por la versión de CloudSearch utilizada en el Dominio Multi-AZ; (iv) que sean causadas por el hecho de que usted no cumpla con las [mejores prácticas](#) que se describen en las Preguntas frecuentes de CloudSearch, en el sitio de AWS; (v) que sean el resultado de que usted use dominios o API de CloudSearch que formaron parte de versiones no vigentes de CloudSearch; (vi) que sean causados por sus equipos, software u otro tipo de tecnología; o (vii) que surjan de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a utilizar CloudSearch de conformidad con el Acuerdo (en conjunto, las "Exclusiones del SLA para CloudSearch").

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

- El "Porcentaje de tiempo de actividad mensual" para un Dominio Multi-AZ dado se calcula al restar del 100 % el porcentaje de intervalos de 5 minutos durante el ciclo de facturación mensual en los cuales el Dominio Multi-AZ estuvo No disponible. Si usted ha estado ejecutando el Dominio Multi-AZ

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.

únicamente durante una parte del mes, se asume que su Dominio Multi-AZ estuvo 100 % disponible durante la porción del mes que no se estuvo ejecutando. Las mediciones del Porcentaje de tiempo de actividad mensual excluyen el tiempo de inactividad que resulta directa o indirectamente de cualquiera de las Exclusiones del SLA para CloudSearch.

- “Dominio Multi-AZ” significa un dominio de CloudSearch con el parámetro Multi-AZ establecido como verdadero.
- “No disponible” “Falta de disponibilidad” significa que todas las Solicitudes al Dominio Multi-AZ que se está ejecutando durante un intervalo de 5 minutos fallan con Errores. Si no realizó ninguna Solicitud en un intervalo de 5 minutos determinado, se asumirá una Disponibilidad del 100 % para ese intervalo.
- Una “Solicitud” es una operación de indexación o búsqueda iniciada por el cliente, tal como se describe en la [Documentación de CloudSearch](#) en el sitio de AWS.
- Un “Error” es una Solicitud que tiene como resultado un código de error 500 o 503.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos enviar a una cuenta que reúna los requisitos.