

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 servicios de Amazon MQ

Última actualización: 20 de marzo de 2024

Este Acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, "SLA") de Amazon MQ es una política que rige el uso del Servicio Amazon MQ ("Amazon MQ") y se aplica individualmente a cada cuenta que utilice Amazon MQ. 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 hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para que cada broker activo/en espera, o broker agrupado, esté disponible 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 un broker activo/en espera, o broker agrupado, no cumpla con el Compromiso de servicio, usted será elegible 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 cada broker activo/en espera, o broker agrupado, para el ciclo de facturación mensual en el que el Porcentaje de tiempo de actividad mensual estuvo dentro de los rangos establecidos en la tabla 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 Amazon MQ 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 reembolso 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 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.

nuestra parte en la provisión de Amazon MQ 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.) el ARN de corredor de cada broker activo/en espera, o broker agrupado; 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 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 lo requerido antes, no reunirá los requisitos para recibir un Crédito de Servicio.

Exclusiones del SLA de Amazon MQ

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de Amazon MQ, o cualquier otro problema de rendimiento de Amazon MQ (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 MQ; (ii) que resulte de cualquier acción voluntaria o inacción de su parte (por ejemplo, reiniciar un broker, configurar de manera incorrecta los grupos de seguridad, las configuraciones de nube virtual privada [Virtual Private Cloud, VPC] o los ajustes de credenciales, capacidad insuficiente del broker, desactivar las claves de cifrado o hacer que las claves de cifrado sean inaccesibles, etc.); (iii) que resulte de brokers pertenecientes a la microclase u otras clases de brokers que tengan limitaciones similares del CPU y de los recursos de memoria; (iv) que surja porque usted no siguió las [pautas operativas básicas](#) descritas en la Guía para desarrolladores de MQ en el Sitio de AWS; (v) causados por el software del motor del broker subyacente que provoque bloqueos repetidos del broker o un broker inoperativo; (vi) que resulte de su equipo, software u otra tecnología; o (vii) que surja de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a usar Amazon MQ de conformidad con el Acuerdo (en conjunto, las “Exclusiones de SLA de Amazon MQ”).

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

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.

- “Bróker activo/en espera” significa un bróker de Amazon MQ con el parámetro `ACTIVE_STANDBY_MULTI_AZ` configurado en verdadero (true).
- “Bróker agrupado” significa un broker de Amazon MQ con el parámetro `CLUSTER_MULTI_AZ` configurado en verdadero (true).
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” para un bróker activo/en espera o corredor agrupado se calcula al restar del 100 % el porcentaje de intervalos de 1 minuto durante el ciclo de facturación mensual en los que el bróker activo/en espera o bróker agrupado estuvo “No disponible”. Si el broker activo/en espera o broker agrupado ha estado funcionando solo durante parte del mes, se asume que el bróker estuvo disponible al 100 % durante la parte del mes en la que no estuvo en funcionamiento. 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 MQ.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos acreditar a una cuenta que califique.
- “No disponible” significa que todas las solicitudes de conexión al bróker activo/en espera o al bróker agrupado fallan durante un intervalo de 1 minuto.