

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 Glue

Última actualización: 2 de mayo de 2022

El presente Acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, “SLA”) de AWS Glue es una política que rige el uso de los Servicios Incluidos (que se detallan más adelante) y se aplica por separado a cada una de las cuentas que utiliza los Servicios Incluidos. 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 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.

Servicios Incluidos

- AWS Glue Studio, AWS Glue Crawlers, AWS Glue Data Catalog, AWS Glue Schema Registry y AWS Glue ETL (“Servicios Glue ETL”)
- AWS Glue DataBrew (“Glue DataBrew”)

Compromiso de servicio

AWS hará sus esfuerzos comercialmente razonables para poner a disposición todos los Servicios incluidos con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual de al menos 99,9 % para cada región de AWS, durante cualquier ciclo de facturación mensual (el “Compromiso de servicio”). En caso de que el Servicio incluido 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 Servicio incluido correspondiente en la región afectada de AWS, para el ciclo de facturación mensual en el que el Porcentaje de tiempo de actividad mensual para una región de AWS determinada 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 los Créditos de servicio únicamente contra pagos futuros que de otro modo usted deba por el Servicio Incluido. 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 el Servicio Incluido no cumplió el Compromiso de servicio. Los Créditos de servicio no le darán derecho a ningún reembolso u otro pago 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 lo contrario en el Acuerdo, su único y exclusivo recurso por cualquier falta de disponibilidad, de rendimiento o cualquier otra situación en la que no suministremos los Servicios incluidos es el recibo de Créditos 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 del SLA” en el asunto;
- (ii) 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;
- (iii) los registros de su Solicitud, que documenten los errores para 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 de crédito, y este 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 de crédito. No enviar la solicitud de crédito o proporcionar otra información, según los requisitos anteriores, lo descalificará para recibir los Créditos de servicio.

Exclusiones del SLA de AWS Glue

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de un Servicio Incluido, o cualquier otro problema de rendimiento de un Servicio

incluido: (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 del Servicio incluido; (ii) que sea el resultado de cualquier acción u omisión de su parte; (iii) que sea el resultado de que usted no siga las recomendaciones descritas en la [Documentación de AWS Glue](#) 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 el Servicio incluido conforme al Acuerdo (en conjunto, las “Exclusiones del SLA de AWS Glue”). 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

- **“Disponibilidad de API”** se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes procesadas por el Servicio incluido que no fallan con Errores. Si no realizó ninguna Solicitud en un intervalo de 5 minutos determinado, se asumirá una Disponibilidad del 100 % para ese intervalo.
- Un **“Error”** es cualquier Solicitud que devuelva un código de error 500 (Fallo interno) o 503 (Servicio no disponible).
- **“Disponibilidad de ejecución de trabajos”**:
 - Para Glue ETL Services, se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Ejecuciones de trabajo de Glue ETL Services programadas o ejecutadas a petición al invocar la API StartJobRun o StartTrigger que no provocan un Fallo. Si no se ha programado ni activado ninguna Ejecución de trabajo de Glue ETL Services en un intervalo de 5 minutos determinado, se supone que ese intervalo está disponible al 100 %.
 - Para Glue DataBrew, se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Ejecuciones de trabajo de Glue DataBrew programadas o ejecutadas a petición que no provocan un Fallo. Si no tiene ninguna Ejecución de trabajo de Glue DataBrew programada o iniciada en un intervalo de 5 minutos determinado, se supone que ese intervalo está disponible al 100 %.
- Un **“Fallo”** es cualquier Ejecución de trabajo de Glue ETL Services o Ejecución de trabajo de Glue DataBrew, según corresponda, que devuelva un error con el texto 'Recurso no disponible'.
- Una **“Ejecución de trabajo de Glue DataBrew”** es la ejecución de un trabajo, que es la lógica empresarial necesaria para realizar el trabajo de recetas o perfiles en un conjunto de datos. Las Ejecuciones de trabajo de Glue DataBrew se inician mediante programaciones.
- Una **“Ejecución de trabajo de Glue ETL Services”** es la ejecución de un trabajo, que es la lógica empresarial necesaria para realizar el trabajo de extracción, transformación y carga (ETL) y que se compone de un script de transformación, fuentes de datos y destinos de datos. Las Ejecuciones de trabajo de Glue ETL Services se inician mediante disparadores que pueden programarse o desencadenarse por eventos.
- El **“Porcentaje de tiempo de actividad mensual”** para una región de AWS determinada se calcula para un ciclo de facturación mensual como el valor más bajo de (a) la media de la Disponibilidad de API para el Servicio incluido para todos los intervalos de 5 minutos en el ciclo de facturación mensual, o (b) la media de la Disponibilidad de Ejecución de trabajos para el Servicio incluido para todos los intervalos de 5 minutos en el ciclo de

facturación mensual. Las mediciones del Porcentaje de tiempo de actividad mensual excluyen el tiempo de inactividad que sea el resultado directo o indirecto de cualquier Exclusión del SLA de AWS Glue.

- Una “**Solicitud**” significa lo siguiente:
 - Para Glue ETL Services, una invocación de cualquier API de Glue ETL Services.
 - Para Glue DataBrew, una invocación a cualquier API de Glue DataBrew.
- Un “**Crédito de servicio**” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta que califica.