

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 Managed Workflows for Apache Airflow (MWAA)

Última actualización: 5 de mayo de 2022

El presente Acuerdo de nivel de servicios (Service Level Agreement, SLA) de Amazon MWAA es una política que rige el uso de Amazon Managed Workflows for Apache Airflow (“Amazon MWAA”) y se aplica por separado a cada cuenta que utilice Amazon MWAA.

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 sus esfuerzos comercialmente razonables para suministrar Amazon MWAA con un Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual para cada entorno de Amazon MWAA, durante cualquier ciclo de facturación mensual, de al menos un 99,9 % (el “Compromiso de servicio”). En caso de que Amazon MWAA 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 siguientes cargos pagados por usted por cada entorno de Amazon MWAA 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 MWAA que, de otro modo, usted adeudaría. Según nuestro criterio, podemos emitir los Créditos de servicio a la tarjeta de crédito que usted utilizó para pagar el ciclo de facturación en el que se produjo la falta de disponibilidad. Los Créditos de servicio no le otorgan ningún derecho a un reembolso u otros pagos de AWS. Los Créditos de servicio se aplicarán y emitirán solo si el importe del crédito

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.

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, falta de rendimiento o cualquier otra falta de nuestra parte en el suministro de Amazon MWAA es la recepción 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, será 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:

1. las palabras “Solicitud de crédito de SLA” en el asunto;
2. 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 del entorno de MWAA durante el ciclo de facturación y las fechas, horas y Disponibilidades específicas por cada intervalo de [1 o 5] minutos con menos del 100 % de Disponibilidad en ese entorno de MWAA durante el ciclo de facturación; y
3. 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 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 Amazon MWAA

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna indisponibilidad, suspensión o terminación de Amazon MWAA, ni a ningún otro problema de rendimiento de Amazon MWAA: (i) causado por factores fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier evento de fuerza mayor o problemas de acceso a Internet o relacionados más allá del punto de demarcación de Amazon MWAA; (ii) que resulte de cualquier acción o no acción por su parte (por ejemplo, sobrecarga de una base de datos al punto de que deje de funcionar, la configuración incorrecta de los grupos de seguridad, las configuraciones de VPC o los ajustes de credenciales, la capacidad insuficiente del entorno de MWAA, la desactivación de las claves de cifrado o la imposibilidad de acceder a las claves de cifrado, etc.); (iii) que resulte de que usted no siga las directrices y mejores prácticas descritas en la Documentación de Amazon MWAA en el sitio de AWS; (iv) que resulten de su equipo, software u otra tecnología; (v) que resulte de nuestra suspensión o terminación de su derecho a utilizar Amazon MWAA de conformidad con el Acuerdo; (vi) que resulte por el software Apache Airflow subyacente que provoque fallos en el entorno o un entorno que no funcione (colectivamente, las “Exclusiones del SLA de Amazon MWAA”). 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.

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.

Definiciones

- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” para un entorno de Amazon MWAA se calcula al restar del 100 % el porcentaje de intervalos de 1 minuto durante el ciclo de facturación mensual en los cuales el entorno de MWAA estuvo “No disponible”. Si usted ha estado ejecutando el entorno de MWAA únicamente durante una parte del mes, se asume que su entorno de MWAA 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 cualquier Exclusión del SLA de Amazon MWAA.
- “Entorno de MWAA” significa una instancia discreta de Amazon MWAA que devuelve Estado = “disponible” a través de la API get-environment.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta que califica.
- “No disponible” significa que todas las solicitudes de conexión al entorno de MWAA en ejecución fallan durante un intervalo de 1 minuto.