

Contrato de Nivel de Servicio de Amazon MQ

Última actualización: marzo 19 de 2019

El presente Contrato de Nivel de Servicio ("SLA") de Amazon MQ es una política que rige el uso del Servicio de Amazon MQ ("Amazon MQ") y se aplica de manera independiente a cada cuenta que utiliza Amazon MQ. 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 cada Broker Activo/ Standby 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 el caso de que el Broker Activo /Standby no cumpla con el Compromiso de Servicio, 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 totales que paga por cada Broker Activo/ Standby para el ciclo de facturación mensual en el que el Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual se encuentra dentro de los rangos establecidos en la siguiente tabla:

Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual	Porcentaje de Crédito por Servicio
Menos del 99.9% pero mayor o igual al 99.0%	10%
Menos del 99.0% pero mayor o igual al 95.0%	25%
Menos del 95.0%	100%

Aplicaremos los Créditos por Servicio solo en futuros pagos de Amazon MQ 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, su único y exclusivo recurso por cualquier indisponibilidad o la ausencia de desempeño u otro incumplimiento de nuestra parte en el suministro de Amazon MQ es el recibo de Créditos 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 final del 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.) El ARN de cada Broker Activo /Standby afectado; 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 MQ

El Compromiso de Servicio no se aplica a ninguna indisponibilidad, suspensión o terminación 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 sean producto de cualquier acción voluntaria o ausencia de acción de su parte o de parte de cualquier tercero (por ejemplo, el reinicio de un broker, la configuración incorrecta de los grupos de seguridad, la configuración de VPC o la configuración de credenciales, la capacidad insuficiente del broker, la desactivación de claves de cifrado o la imposibilidad de acceder a las claves de cifrado, etc.); (iii) que resulte de brokers que pertenecen a la micro clase u otras clases de broker que tienen limitaciones de recursos de memoria y CPU similares; (iv) que resulte de su omisión en seguir los [lineamientos básicos operacionales](#) descritos en la Guía del Desarrollador de Amazon MQ en el sitio de AWS; (v) ocasionado por el software del motor del broker subyacente que lleva a fallas repetitivas del broker en un broker inoperable; (vi) 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 (vii) que surja de nuestra suspensión o cancelación de su derecho a utilizar Amazon MQ de conformidad con el Contrato (en conjunto, las "Exclusiones de SLA de Amazon MQ").

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 podremos emitir un Crédito por Servicio que contemple dichos factores a nuestra discreción.

Definiciones

- "Broker Activo/Standby" significa un broker de Amazon MQ con el parámetro de ACTIVE_STANDBY_MULTI_AZ configurado en verdadero.
- El "Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual" para un Broker Activo/Standby determinado se calcula restando del 100% el porcentaje de intervalos de 1 minuto durante el ciclo de facturación mensual en el que el Broker Activo/Standby no se encontraba "Disponible". Si ha estado ejecutando ese Broker Activo/Standby por solo parte del mes, se

asume que su Broker Activo/Standby se encuentra disponible al 100% por la parte del mes en la 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 MQ.

- Un "Crédito por Servicio" es un crédito en dólares, calculado según lo establecido anteriormente, que podemos devolver a una cuenta elegible.
- "No disponible" significa que todas las solicitudes de conexión al Broker Activo/Standby en ejecución fallan durante un intervalo de 1 minuto.

Versiones anteriores: [Enlace](#)