

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.

# Contrato de nivel de servicio de Amazon Aurora

Última actualización: 19 de mayo de 2022

El presente Contrato de nivel de servicio de Amazon Aurora (Service Level Agreement , “SLA”) es una política que rige el uso de Amazon Aurora y se aplica por separado a cada cuenta que utiliza Amazon Aurora. 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.

## SLA

AWS establece dos compromisos de SLA para Amazon Aurora: (1) un SLA Multi-AZ que rige cada clúster de Aurora que se despliegue en dos o más AZ; y (2) un SLA Single-AZ que rige cada clúster de Amazon Aurora que se despliegue a un AZ.

### SLA Multi-AZ

Cuando se despliegue un clúster de Amazon Aurora en dos o más AZ (“Clúster Multi-AZ”), AWS hará los esfuerzos comercialmente razonables para lograr que cada Clúster Multi-AZ esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual que se muestra en la tabla que figura más adelante durante cualquier ciclo de facturación mensual (el “SLA Multi-AZ”).

Porcentaje de tiempo de actividad mensual	Porcentaje de Crédito de servicio
Inferior al 99,99 %, 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 %

### SLA Single-AZ

Cuando se despliegue un clúster de Amazon Aurora a un AZ (“Clúster Single-AZ”), AWS hará los esfuerzos comercialmente razonables para lograr que cada Clúster Single-AZ esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad de Single-AZ que se muestra en la tabla que figura más adelante durante cualquier ciclo de facturación mensual (el “SLA Single-AZ”).

Porcentaje de tiempo de actividad de Single-AZ	Porcentaje de Crédito de servicio
Inferior al 99,9%, pero igual o superior al 99,0%	10 %

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.

Inferior al 99,0% pero igual o superior al 95,0%	25 %
Inferior al 95,0 %	100 %

#### Créditos de servicio

Los Créditos de Servicio se calculan como un porcentaje de los cargos que usted pagó por Amazon Aurora para el ciclo de facturación mensual en el que no se cumplió el SLA correspondiente.

Aplicaremos cualquier Crédito de Servicio solo contra futuros pagos de Amazon Aurora 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 Contrato, su único y exclusivo recurso por cualquier falta de disponibilidad, de rendimiento o cualquier otra falta por nuestra parte en la provisión de Amazon Aurora 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](#). Usted no puede combinar o apilar reclamaciones en virtud de del SLA Multi-AZ y el SLA Single-AZ para un despliegue de clúster de Amazon Aurora. Debemos recibir su solicitud de crédito antes del final del segundo ciclo de facturación posterior al ciclo en el que se produjo el incidente y debe incluir la información que se indica a continuación:

*Las solicitudes de SLA Multi-AZ y Single-AZ deben incluir:*

- i. las palabras “Solicitud de crédito de SLA de Amazon Aurora” en la línea de asunto;
  - ii. las fechas y horas de cada incidente de Falta de disponibilidad que usted reclama;
  - iii. las ID del clúster de bases de datos y las regiones de AWS de los Clústers Multi-AZ o Single-AZ;
- 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 una reclamación en virtud del SLA correspondiente es confirmada por nosotros, entonces emitiremos el Crédito de servicio a usted dentro de un ciclo de facturación después del mes en el que ocurrió 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 de SLA de Amazon Aurora

El Compromiso de Servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o cancelación de Amazon Aurora, o cualquier otro asunto de desempeño de Amazon Aurora que, directa o indirectamente: (i) haya sido ocasionado por factores ajenos a nuestro control razonable, lo que incluye cualquier caso de fuerza mayor o problemas de acceso a internet o problemas relacionados más allá del punto de demarcación de Amazon Aurora; (ii) surja de cualquier acción o inacción voluntaria de usted; (iii) surja de instancias que pertenezcan a la clase de Instancia de base de datos Micro u otras clases de instancia que tengan limitaciones de recursos de CPU y memoria; (iv)

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.

surja a causa de que usted no siga las pautas operativas básicas descritas en la [Guía del usuario de Amazon Aurora](#) (p. ej., sobrecargar una instancia de base de datos hasta el punto que quede inoperativa, crear una cantidad excesivamente grande de tablas que aumente considerablemente el tiempo de recuperación, etc.); (v) sea ocasionado por el software de motor de base de datos subyacente que lleva a bloqueos repetidos de base de datos o una instancia de base de datos inoperativa; (vi) ocasione un tiempo de recuperación extenso debido a capacidad de E/S insuficiente para la carga de trabajo de su base de datos; (vii) surja de su equipo, software u otra tecnología; o (viii) que surja de nuestra suspensión o cancelación de su derecho a usar Amazon Aurora de conformidad con el Acuerdo (en conjunto, las “Exclusiones de SLA de Amazon Aurora”).

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 o Porcentaje de tiempo de actividad de Single AZ, según corresponda, entonces podemos emitir un Crédito de Servicio considerando dichos factores a nuestra discreción.

#### Definiciones

- “Zona de disponibilidad” y “AZ” (Availability Zone) significan un lugar aislado, dentro de una región de AWS identificada por una letra después del código de región de AWS (p. ej., EE. UU.-oeste-1a).
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” para un Clúster Multi-AZ se calcula restando del 100% el porcentaje de intervalos de 1 minuto durante el ciclo de facturación mensual en los cuales el Clúster Multi-AZ estuvo No disponible. Si usted ha estado ejecutando el Clúster Multi-AZ únicamente durante una parte del mes, se asume que su Clúster Multi-AZ estuvo 100% disponible durante la porción del mes que no se estuvo ejecutando.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad de Single-AZ” para un Clúster Single-AZ se calcula restando del 100 % el porcentaje de intervalos de 1 minuto durante el ciclo de facturación mensual en los cuales el Clúster Single-AZ estuvo No disponible.. Si usted ha estado ejecutando el Clúster Single-AZ únicamente durante un parte del mes, se asume que su Clúster Single-AZ está 100% disponible durante la porción del mes que no se estuvo ejecutando.
- “Clúster Multi-AZ” significa un clúster de Amazon Aurora (para la edición compatible con MySQL o la edición compatible con PostgreSQL de Amazon Aurora) que incluye instancias en al menos dos zonas de disponibilidad.
- “Clúster Single-AZ” significa un clúster de Amazon Aurora (para la edición compatible con MySQL o la edición compatible con PostgreSQL de Amazon Aurora) que limita todas las instancias en el clúster de Amazon Aurora a una Zona de disponibilidad común.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos acreditar a una cuenta que califique.
- “No disponible” y “Falta de disponibilidad” significan que todas las solicitudes de conexión al Clúster Multi-AZ o Clúster Single-AZ en ejecución, según corresponda, fallan durante un intervalo de 1 minuto.