

Contrato de Nivel de Servicio de Amazon RDS

Última actualización: marzo 21 de 2019

El presente Contrato de Nivel de Servicio ("SLA") de Amazon RDS es una política que rige el uso del Servicio de la Base de Datos Relacional de Amazon ("Amazon RDS") y se aplica de manera independiente a cada cuenta que utiliza Amazon RDS. 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 las instancias de Multi-AZ estén disponibles con un Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual de al menos el 99.95% durante cualquier ciclo de facturación mensual (el "Compromiso de Servicio"). En el caso de que Amazon RDS no cumpla con el compromiso de Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual, 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 que pagó por las instancias de Multi-AZ que no cumplieron con el compromiso del Porcentaje de Tiempo de actividad mensual en un ciclo de facturación de acuerdo con la siguiente tabla:

Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual	Porcentaje de Crédito por Servicio
Menos del 99.95%, pero igual o mayor al 99.0%	10%
Menos del 99.0%, pero igual o mayor al 95.0%	25%
Menos del 95.0%	100%

Aplicaremos los Créditos por Servicio solo en futuros pagos de Amazon RDS 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 RDS 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 un Crédito por Servicio, deberá enviar una reclamación [abriendo un caso en el Centro de Soporte de AWS](#). Para ser elegible, debemos recibir la solicitud de crédito al final del segundo ciclo de facturación después del cual ocurrió 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 Disponibilidad que reclama;
- iii. Las ID de la Instancia de DB y las regiones de AWS de las instancias de Multi-AZ afectadas; 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 RDS

El Compromiso de Servicio no se aplica a ninguna indisponibilidad, suspensión o terminación de Amazon RDS, o cualquier otro problema de rendimiento de Amazon RDS: (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 RDS; (ii) que resulte de cualquier acción o inacción voluntaria de su parte o de un tercero; (iii) que resulte de instancias que pertenecen a la clase de instancia de Micro DB u otras clases de instancias que tienen limitaciones de recursos de memoria y CPU similares; (iv) que resulte de su imposibilidad de seguir las [pautas operativas básicas](#) descritas en la Guía del Usuario de Amazon RDS (por ejemplo, sobrecargar una instancia de la base de datos hasta el punto de que sea inoperable, creando una cantidad excesivamente grande de tablas que aumentan significativamente el tiempo de recuperación, etc.); (v) causado por el software del motor de la base de datos subyacente que conduce a caídas repetitivas de la base de datos o que hacen que una instancia de la base de datos quede inoperable; (vi) que resulte en un largo tiempo de recuperación debido a una capacidad de IO insuficiente para la carga de trabajo de su base de datos; (vii) que resulte de su equipo, software u otra tecnología y/o equipo, software u otra tecnología de terceros (que no sea equipo de terceros dentro de nuestro control directo); (viii) que resulte de cualquier mantenimiento según lo previsto en el Contrato de AWS; o (ix) como consecuencia de la suspensión y cancelación de nuestra parte de su derecho de uso de Amazon RDS de conformidad con el Contrato (en conjunto, las "Exclusiones de SLA de Amazon RDS").

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

Definiciones

- El "Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual" para una instancia Multi-AZ determinado se calcula restando del 100% el porcentaje de intervalos de 1 minuto durante el ciclo de facturación mensual en el que la instancia Multi-AZ no se encontraba "Disponible". Si ha estado ejecutando esa instancia Multi-AZ solo durante una parte del mes, se supone que su

instancia Multi-AZ está disponible al 100% para la parte del mes en 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 RDS.

- La "instancia Multi-AZ" significa un Amazon RDS para la instancia de base de datos MySQL, MariaDB, Oracle, PostgreSQL o SQL Server con el parámetro Multi-AZ configurado en verdadero.
- 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 a la instancia Multi-AZ en ejecución fallan durante un intervalo de 1 minuto.

[Versiones Previas](#)