

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 Amazon ElastiCache

Última actualización: 27 de noviembre de 2023

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio de Amazon ElastiCache (Service Level Agreement, "SLA") es una política que rige el uso de Amazon ElastiCache ("ElastiCache") y se aplica por separado a cada cuenta que utilice ElastiCache.

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 asume cinco compromisos del SLA para ElastiCache: (1) un SLA ElastiCache sin Servidor, (2) un SLA ElastiCache de Multi-AZ, (3) un SLA ElastiCache de Cross-AZ, (4) un SLA ElastiCache de Multi-AZ de generación anterior y (5) un SLA ElastiCache de Single-AZ.

SLA de ElastiCache sin Servidor y de Multi-AZ

AWS realizará los esfuerzos comercialmente razonables para que cada Configuración de ElastiCache sin Servidor para Memcached y ElastiCache sin Servidor para Redis (conjuntamente, "Configuración de ElastiCache sin Servidor"), y la Configuración de ElastiCache para Redis de Multi-AZ, estén disponibles con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual, como se muestra en la tabla siguiente durante cualquier ciclo de facturación mensual (cada una, según corresponda, se mencionará como "SLA de ElastiCache sin Servidor" y/o "SLA de ElastiCache de 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 de ElastiCache de Cross-AZ y SLA de ElastiCache de Multi-AZ de generación anterior

AWS realizará esfuerzos comercialmente razonables para que cada Configuración de Cross-AZ de ElastiCache para Memcached y cada Configuración de Multi-AZ de ElastiCache para Redis de generación anterior esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad de Cross-AZ y Multi-AZ de generación anterior, según corresponda, como se muestra en la tabla siguiente durante cualquier ciclo de facturación mensual (cada uno, según corresponda, se mencionará como "SLA de

ElastiCache de Cross-AZ” y/o “SLA de ElastiCache de Multi-AZ de generación anterior”).

Porcentaje de tiempo de actividad de Cross-AZ y Multi-AZ de generación anterior	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 %

SLA de ElastiCache de Single-AZ

Para cada Configuración individual de ElastiCache para Memcached de Single-AZ y cada Configuración individual de ElastiCache para Redis de Single-AZ, AWS realizará los esfuerzos comercialmente razonables para que la Configuración aplicable de ElastiCache para Memcached o ElastiCache para Redis de Single-AZ esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad de Single-AZ según se indica en la tabla siguiente durante cualquier ciclo de facturación mensual (el “SLA de ElastiCache de Single-AZ”).

Porcentaje de tiempo de actividad de Single-AZ	Porcentaje de Crédito de servicio
Inferior al 99,5% 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 %

Créditos de servicio

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje de los cargos totales pagados por usted por la Configuración sin Servidor de ElastiCache, la Configuración de Multi-AZ de ElastiCache para Redis, la Configuración de Multi-AZ de ElastiCache para Memcached, la Configuración de Multi-AZ de ElastiCache para Redis de generación anterior, la Configuración de Single-AZ de ElastiCache para Memcached o la Configuración de Single-AZ de ElastiCache para Redis, según corresponda, en la región de AWS afectada para el ciclo de facturación mensual en el que no se cumplió el SLA, según corresponda.

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo contra futuros pagos de ElastiCache 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 reembolso 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 Acuerdo, su único y

exclusivo recurso por cualquier falta de disponibilidad, de rendimiento o cualquier otra falta por nuestra parte en la provisión de ElastiCache 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. No puede combinar o apilar reclamaciones conforme con el SLA ElastiCache sin Servidor, SLA ElastiCache de Multi-AZ, SLA ElastiCache de Cross-AZ, SLA ElastiCache de Multi-AZ de generación anterior, y/o el SLA ElastiCache de Single-AZ para un despliegue de ElastiCache en particular. Su solicitud debe ser recibida por nosotros antes del final del segundo ciclo de facturación después del cual se produjo el incidente y debe incluir la información especificada a continuación para el SLA sin Servidor, Multi-AZ, Cross-AZ, Multi-AZ de generación anterior, o Single-AZ ElastiCache, según corresponda:

- i. las palabras “ElastiCache SLA Credit Request” (Solicitud de crédito de SLA ElastiCache) en la línea de asunto;
- ii. las fechas y horas de cada incidente de Falta de disponibilidad que usted reclama;
- iii. los Nombres de caché, Nombres de clúster o Nombres de partición horizontal (si procede);
- iv. las regiones de AWS de las Configuraciones de ElastiCache sin Servidor, Configuraciones de ElastiCache para Redis de Multi-AZ, Configuraciones de ElastiCache para Memcached de Cross-AZ, Configuraciones de ElastiCache para Redis de generación anterior de Multi-AZ o Configuraciones de ElastiCache de Single-AZ afectadas; y
- v. 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 información solicitada y cualquier otra información, según se especificó más arriba en este documento, no reunirá los requisitos para recibir un Crédito de servicio.

Exclusiones del SLA Amazon ElastiCache para Memcached

Los SLA respectivos no se aplican a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o cancelación de ElastiCache, o cualquier otro problema de rendimiento de ElastiCache, directa o indirectamente; (i) causado por factores ajenos a nuestro control razonable, incluido cualquier hecho de fuerza mayor o problemas de acceso a internet o problemas relacionados más allá del punto de demarcación de ElastiCache; (ii) que surja de cualquier acción o inacción por su parte; (iii) que resulten de que usted no siga las estrategias de almacenamiento en caché recomendadas y las mejores prácticas descritas en la Documentación de ElastiCache para Memcached en el sitio de AWS;; (iv) causado por software de motor en memoria subyacente que lleve a fallas de motor repetidas o a que un nodo de ElastiCache para Memcached quede fuera de funcionamiento; (v) que tenga como consecuencia un tiempo de recuperación prolongado debido a que hay capacidad insuficiente para su carga de trabajo de base de datos; (vi) que surja de su equipo, software u otra tecnología; o (vii) que surja a causa de que nosotros suspendamos o finalicemos su derecho de usar ElastiCache de conformidad con el Acuerdo

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

Exclusiones del SLA de Amazon ElastiCache para Redis

Los SLA respectivos no se aplicarán a ninguna indisponibilidad, suspensión o finalización de ElastiCache, ni a ningún otro problema de rendimiento de ElastiCache, directa o indirectamente (i) causados 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 ElastiCache; (ii) que resulten de cualquier acción u omisión voluntaria por su parte; (iii) que resulten de que usted no siga las estrategias de almacenamiento en caché recomendadas y las mejores prácticas descritas en la Guía del usuario de ElastiCache para Redis; (iv) causados por software de motor en memoria subyacente que lleve a fallas de motor repetidas o a un nodo de ElastiCache para Redis inoperativo; (v) que tenga como consecuencia un tiempo de recuperación prolongado debido a que hay capacidad insuficiente para su carga de trabajo de base de datos; (vi) que surja de su equipo, software u otra tecnología; o (vii) que surja a causa de que nosotros suspendamos o finalicemos su derecho de usar ElastiCache de conformidad con el Acuerdo.

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 de generación anterior, 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

- “Configuración de Cross-AZ” significa un clúster de ElastiCache para Memcached que (a) no es una Configuración sin Servidor, y (b) está desplegado en al menos dos Zonas de Disponibilidad (Availability Zone, AZ) separadas dentro de la misma región de AWS.
- “Porcentaje de tiempo de actividad de Cross-AZ” para una Configuración de Cross-AZ determinada se calcula como: 100 % menos el porcentaje de intervalos de 1 minuto durante el ciclo de facturación mensual en el que el clúster estuvo “No disponible”. Si usted ejecutó la Configuración de Cross-AZ únicamente durante una parte del mes, se asume que la Configuración de Cross-AZ estuvo 100 % disponible en la parte del mes en la que no se ejecutó.
- “Error” significa:
 - con respecto a ElastiCache sin Servidor para Redis, cualquier Solicitud que devuelva un mensaje “-CLUSTERDOWN” (clúster inoperativo) o “-ERR internal error” (error interno ERR).
 - con respecto a ElastiCache sin Servidor para Memcached, cualquier Solicitud que devuelva un mensaje “SERVER_ERROR server temporarily unavailable” (error del servidor, servidor temporalmente no disponible).
- “Porcentaje de tiempo de actividad mensual”:
 - para una Configuración de Multi-AZ determinada se calcula como el promedio entre las particiones horizontales de la Configuración de Multi-AZ del siguiente cálculo

para cada uno de dichas particiones horizontales: 100 % menos el porcentaje de intervalos de 1 minuto durante el ciclo de facturación mensual en el que la partición horizontal estuvo “No disponible”. Si usted ejecutó la Configuración de Multi-AZ únicamente durante una parte del mes, se asume que la Configuración de Multi-AZ estuvo 100 % disponible en la parte del mes en la que no se ejecutó.

- para una determinada Configuración sin Servidor se calcula como el 100 % menos el porcentaje medio de indisponibilidad de todos los intervalos de 1 minuto en un ciclo de facturación mensual, donde el porcentaje de indisponibilidad para cada intervalo de 1 minuto se calcula como el porcentaje de Solicitudes realizadas en ese intervalo de 1 minuto que están No disponibles. Si no realizó ninguna Solicitud en un intervalo de 1 minuto determinado, se asume que el porcentaje de indisponibilidad para ese intervalo es del 0 %.
- “Configuración de Multi-AZ” se refiere a un clúster de ElastiCache para Redis que (a) no es una Configuración sin Servidor, y (b) está configurado con Redis versión 6.2 y superior y (x) (i) se creó a partir del 13 de enero de 2023, o (ii) con una actualización del servicio del motor publicada a partir del 13 de enero de 2023 aplicada, y (y) con la configuración de Multi-AZ habilitada en el clúster.
- “Configuración de Multi-AZ de generación anterior” se refiere a un clúster de ElastiCache para Redis que (a) no es una Configuración sin Servidor, y (b) está configurado con cualquier versión de Redis y (x) con la conmutación por error automática habilitada, y (y) con un conjunto primario y una réplica en cada partición horizontal desplegadas en al menos dos Zonas de Disponibilidad (AZ) separadas.
- “Porcentaje de tiempo de actividad de Multi-AZ de generación anterior” para una Configuración de Multi-AZ de generación anterior determinada se calcula como la media en todas las particiones horizontales de la Configuración de Multi-AZ de generación anterior del siguiente cálculo para cada una de esas particiones horizontales: 100 % menos el porcentaje de intervalos de 1 minuto durante el ciclo de facturación mensual en el que la partición horizontal estuvo “No disponible”. Si usted ejecutó la Configuración de Multi-AZ de generación anterior únicamente durante una parte del mes, se asume que la Configuración de Multi-AZ de generación anterior estuvo 100 % disponible en la parte del mes en la que no se ejecutó.
- Una “Solicitud” significa:
 - con respecto a ElastiCache sin Servidor para Redis, un comando de Redis iniciado por el cliente de un tipo específicamente listado como compatible para los comandos de ElastiCache sin Servidor para Redis.
 - con respecto a ElastiCache sin Servidor para Memcached, un comando de Memcached iniciado por el cliente de un tipo específicamente listado como compatible para los comandos de ElastiCache sin Servidor para Memcached.
- “Configuración sin Servidor” significa, con respecto tanto a ElastiCache para Redis como a ElastiCache para Memcached, una caché creada utilizando (a) la opción en la Consola de AWS para crear una configuración sin servidor para ElastiCache, o (b) la acción “CreateServerlessCache” (crear caché sin servidor) utilizando la API o CLI de AWS.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta que califica.

- “Configuración de Single-AZ” significa:
 - con respecto a ElastiCache para Memcached, un clúster que (a) no es una Configuración sin Servidor, y (b) está desplegado en una única Zona de Disponibilidad (AZ) dentro de una región de AWS.
 - con respecto a ElastiCache para Redis, un clúster que (a) no es una Configuración sin Servidor, y (b) está configurado (x) con la conmutación por error automática no habilitada, o (y) sin un conjunto primario y de réplica en cada partición horizontal desplegada en al menos dos Zonas de Disponibilidad (AZ) separadas.
- “Porcentaje de tiempo de actividad de Single-AZ” para una configuración de Single-AZ dada se calcula como: 100 % menos el porcentaje de intervalos de 1 minuto durante el ciclo de facturación mensual en el que el clúster estuvo “No disponible”. Si usted ejecutó la Configuración de Single-AZ únicamente durante una parte del mes, se asume que la Configuración de Single-AZ estuvo 100 % disponible en la parte del mes en la que no se ejecutó.
- “No disponible” o “Indisponibilidad” significan:
 - con respecto a un clúster de ElastiCache para Memcached que se ejecuta en una Configuración de Cross-AZ o Single-AZ, que el clúster no tiene conectividad externa.
 - con respecto a una partición horizontal de ElastiCache para Redis que se ejecuta en una Configuración de Multi-AZ, Multi-AZ de generación anterior o Single-AZ, que todas las solicitudes de conexión al nodo primario de la partición horizontal fallan durante un intervalo de 1 minuto.
 - con respecto a una Configuración sin Servidor de ElastiCache, una Solicitud que falla con un Error.