

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 servicio de Amazon Managed Streaming for Apache Kafka (MSK)

Última actualización: 19 de mayo de 2022

Este Acuerdo de nivel de servicio (“SLA”) para Amazon Managed Streaming for Apache Kafka (“Amazon MSK”) es una política que rige el uso de Amazon MSK Multi-AZ Deployments y se aplica por separado a cada cuenta que utilice Amazon MSK. 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 los esfuerzos comercialmente razonables para poner a disposición Amazon MSK Multi-AZ Deployments con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual para cada región de AWS durante cualquier ciclo de facturación mensual, según se describe a continuación (el “Compromiso de servicio”). En caso de que Amazon MSK Multi-AZ Deployments 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 cargos totales pagados por usted por Multi-AZ Deployments para Amazon MSK en la región de AWS afectada para el ciclo de facturación mensual en el que el Porcentaje de tiempo de actividad mensual para una región de AWS determinada 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 que, de otro modo, usted adeudaría por Amazon MSK. A nuestra discreción, podemos emitir los Créditos de servicio a la tarjeta de crédito que usted utilizó para pagar el ciclo de facturación en el que Multi-AZ Deployments no cumplió el Compromiso de servicio. Los Créditos de servicio no le otorgan ningún derecho a reembolso u otros pagos por parte de AWS. Los Créditos de servicio se aplicarán y emitirán solo si el importe del crédito correspondiente al ciclo de facturación mensual aplicable es superior a un

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.

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 MSK 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, debe enviar 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 la región de AWS con respecto a la cual usted reclama Créditos de servicio, junto con las fechas, horas y Disponibilidades específicas para cada intervalo de 5 minutos con una Disponibilidad de menos de un 100 % en dicha región de AWS durante todo el ciclo de facturación;
3. sus registros de solicitud que documenten los incidentes reclamados en los que el Multi-AZ Deployment no cumplió el Compromiso de servicio (cualquier información confidencial o sensible de estos registros deberá ser eliminada o estar sustituida por asteriscos); y
4. el ARN de clúster de Amazon MSK para cada clúster afectado, o el ARN conector de cada conector afectado.

Si nosotros confirmamos el Porcentaje de tiempo de actividad mensual aplicable al mes de tal solicitud, y este es inferior al Compromiso de servicio correspondiente, emitiremos los Créditos de servicio a su favor en el plazo de un ciclo de facturación posterior al mes en que confirmemos su solicitud. 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 MSK

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de Amazon MSK, o a cualquier otro problema de desempeño de Amazon MSK: (i) causado por factores que están fuera de nuestro control razonable, lo que incluye cualquier evento de fuerza mayor, problemas con el acceso a Internet u otros problemas relacionados que van más allá del punto de demarcación de Amazon MSK; (ii) que surja de cualquier acción o inacción de su parte; (iii) que surja porque usted no siguió los lineamientos operativos básicos descritos en la [Guía del usuario de Amazon MSK](#) (p. ej., al sobrecargar uno o más brokers a tal punto que se vuelven inoperables, al usar una cantidad de particiones excesivamente grande, al usar capacidad insuficiente, etc.); (iv) que surja como resultado de sus equipos, software u otra tecnología; (v) que sea el resultado de no usar un Multi-AZ Deployment; (vi) que se derive de nuestra suspensión o rescisión de su derecho de uso de Amazon MSK, de conformidad con el Acuerdo; o (vii) sea causado por el software de motor subyacente de Apache Kafka o Apache Zookeeper que provoque fallas en la Solicitud (en su conjunto, las “Exclusiones del SLA de Amazon MSK”). Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos a aquellos usados en nuestros cálculos del Porcentaje de tiempo de actividad mensual, podemos emitir un Crédito de servicio en consideración de 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

- La “Disponibilidad” se calcula por separado por clúster provisto de Amazon MSK, clúster sin servidor y conector de Multi-AZ Deployments, y se refiere al porcentaje de todas las Solicitudes procesadas por su cuenta de Amazon MSK durante cada intervalo de 5 minutos que no tiene falla con Errores. Si no realizó ninguna Solicitud en un intervalo de 5 minutos determinado, se asumirá que hay una Disponibilidad del 100 % para ese intervalo.
- Un “Error” es cualquier Solicitud de la API Amazon MSK que envía un código de error 500 o 503, según se describe en la página de Errores comunes de Amazon MSK en el sitio de AWS, cualquier Solicitud de la API Apache Kafka que envía códigos de error 2, 8, 9, 15, 56, 72, o una Solicitud de la API Apache Kafka que, después de volver a intentar, envía los códigos de error 19 y 20, según se describe en el sitio de Apache Kafka (https://kafka.apache.org/protocol.html#protocol_error_codes).
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” se calcula como la media de la Disponibilidad para todos los intervalos de 5 minutos en un ciclo de facturación mensual para una región de AWS determinada. El cálculo del Porcentaje de tiempo de actividad mensual no incluirá la falta de disponibilidad que surja, directa o indirectamente, como resultado de cualquier Exclusión del SLA para Amazon MSK..
- Una “Solicitud” es una acción iniciada por el cliente de un tipo indicado específicamente como soportado por Amazon MSK en la documentación del usuario de AWS en el sitio de AWS (<https://docs.aws.amazon.com/msk/1.0/apireference/index.html>) y en la Documentación de referencia de Apache Kafka en el sitio de Apache Kafka (<https://kafka.apache.org/documentation/>).
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta de Amazon MSK que califica.
- Un “Multi-AZ Deployment” significa:
 - Para los clústeres provistos por Amazon MSK, un tema de Apache Kafka con un factor de replicación de al menos dos, y el mismo tema de Apache Kafka con réplicas de partición en una zona de disponibilidad de AWS diferente a la de la réplica principal.
 - Para los conectores de Amazon MSK, los trabajadores y las tareas de Kafka Connect que se ejecutan en diferentes zonas de disponibilidad de AWS.
 - Para Amazon MSK Serverless, todos los clústeres.