

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 OpenSearch Service

Última actualización: 3 de mayo de 2023

Este Acuerdo de nivel de servicio de Amazon OpenSearch Service ("SLA") es una política que rige el uso del Amazon OpenSearch Service y se aplica por separado a cada cuenta que utiliza Amazon OpenSearch Service. 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.

## SLA

AWS establece tres compromisos de SLA para Amazon OpenSearch Service: (1) un SLA de Multi-AZ con Standby que rige cada dominio de Amazon Service desplegado en tres AZ (availability zones [zonas de disponibilidad]) con uno o más Nodos de Standby desplegados en una de las AZ; (2) un SLA de Multi-AZ sin Standby que rige cada dominio de Amazon OpenSearch Service desplegado en dos o más AZ sin un Nodo de Standby; y (3) un SLA de Single-AZ que rige cada dominio de Amazon OpenSearch Service que se limita a una AZ.

### *SLA de Multi-AZ con Standby*

Cuando se despliega un dominio de Amazon OpenSearch Service en tres AZ con uno o más Nodos de Standby desplegados en una de las AZ ("Dominio de Multi-AZ con Standby"), AWS emprenderá esfuerzos comercialmente razonables para poner cada Dominio de Multi-AZ con Standby a disposición con un Porcentaje de tiempo de actividad de Multi-AZ con Standby de mínimo un 99,99 % durante cualquier ciclo de facturación mensual (el "SLA de Multi-AZ con Standby"). En caso de que Amazon OpenSearch Servicio no cumpla el SLA de Multi-AZ con Standby, usted será elegible para recibir un Crédito de servicio según lo descrito más adelante.

Porcentaje de tiempo de actividad de Multi-AZ con Standby	Porcentaje de Crédito de servicio
Inferior al 99,99 %, pero igual o superior al 99,9 %	10 %
Inferior al 99,9 %, pero igual o superior al 95,0 %	25 %
Inferior al 95,0 %	100 %

### *SLA de Multi-AZ sin Standby*

Cuando se despliega un dominio de Amazon OpenSearch Service en dos o más AZ sin un Nodo de Standby ("Dominio de Multi-AZ sin Standby"), AWS emprenderá esfuerzos comercialmente

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.

razonables para poner cada Dominio de Multi-AZ sin Standby a disposición con un Porcentaje de tiempo de actividad de Multi-AZ sin Standby de mínimo un 99,9 % durante cualquier ciclo de facturación mensual (el "SLA de Multi-AZ sin Standby"). En caso de que Amazon OpenSearch Service no cumpla el SLA de Multi-AZ sin Standby, usted será elegible para recibir un Crédito de servicio según se describe más Adelante.

Porcentaje de tiempo de actividad de Multi-AZ sin Standby	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 Single-AZ*

Cuando un despliegue de dominio de Amazon OpenSearch Service se limita a una AZ ("Dominio de Single-AZ"), AWS emprenderá esfuerzos comercialmente razonables para poner cada Dominio de Single-AZ a disposición con un Porcentaje de tiempo de actividad de Single-AZ de mínimo un 99,5 % durante cualquier ciclo de facturación mensual (el "SLA de Single-AZ"). En caso de que Amazon OpenSearch Service no cumpla el SLA de Single-AZ, usted será elegible para recibir un Crédito de servicio conforme se describe más adelante.

Porcentaje de tiempo de actividad de ZD única	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 que usted pagó por Amazon OpenSearch Service 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 OpenSearch Service 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 de AWS, su único y exclusivo recurso por cualquier falta de disponibilidad, rendimiento o cualquier otra situación en la que no suministremos Amazon OpenSearch Service es la recepción de un Crédito de servicio (si reúne los requisitos), de acuerdo con los términos de este

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.

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 en virtud del SLA de Multi-AZ con Standby, el SLA de Multi-AZ sin Standby y el SLA de Single-AZ para un despliegue de dominio de Amazon OpenSearch Service particular. 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:

Todas las solicitudes de SLA deben incluir:

- (i) las palabras “Solicitud de crédito de SLA” en el asunto;
- (ii) las fechas y horas de cada incidente de Falta de disponibilidad que usted reclama;
- (iii) los nombres y las regiones de AWS de los dominios afectados de Multi-AZ con Standby, dominios de Multi-AZ sin Standby o dominios de 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 los Créditos 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 del SLA de Amazon OpenSearch Service

El Compromiso de Servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o finalización de Amazon OpenSearch Service, o cualquier otro problema de desempeño de Amazon OpenSearch Service, directa o indirectamente: (i) causado por factores que están fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier evento de fuerza mayor, problemas de acceso a Internet o problemas relacionados más allá del punto de demarcación de Amazon OpenSearch Service; (ii) que surja de cualquier acción o inacción voluntaria de su parte; (iii) que surja de capacidad de almacenamiento y cálculo insuficientes suministrada para manejar su carga de trabajo; (iv) que surja del hecho de que usted no cumpla las [mejores prácticas](#) descritas en la guía de Desarrollador de Amazon OpenSearch Service; (v) que surja de datos suministrados u operaciones no respaldados en la versión de Elasticsearch u OpenSearch usada en el dominio de Multi-AZ con Standby, dominio de Multi-AZ sin Standby o dominio de Single-AZ; (vi) causado por software Elasticsearch u OpenSearch subyacente que lleva a fallos repetidos durante el procesamiento de sus Solicitudes; (vii) que surja de su uso de versiones de Elasticsearch u OpenSearch que ya no están bajo desarrollo y mantenimiento activo; (viii) que surja de sus equipos, software u otra tecnología; o (ix) que surja de su suspensión y finalización de su derecho de usar Amazon OpenSearch Service de conformidad con el Acuerdo de AWS (en conjunto, las “Exclusiones del SLA de Amazon OpenSearch Service”).

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.

Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos de los que se utilizan explícitamente en nuestro cálculo de Porcentaje de tiempo de actividad de Multi-AZ con Standby, Porcentaje de tiempo de actividad de Multi-AZ sin Standby o Porcentaje de tiempo de actividad de Single AZ, 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).
- “Porcentaje de tiempo de actividad de Multi-AZ con Standby” para un dominio Multi-AZ con Standby dado se calcula al restar del 100 % el porcentaje de intervalos de 1 minuto durante el ciclo de facturación mensual en los cuales el dominio Multi-AZ con Standby estuvo No disponible. Si usted ha estado ejecutando el dominio Multi-AZ con Standby únicamente durante una parte del mes, se asume que su Dominio Multi-AZ con Standby estuvo 100 % disponible durante la porción del mes que no se estuvo ejecutando. Las mediciones del Porcentaje de tiempo de actividad Multi-AZ con Standby excluyen el tiempo de inactividad que resulta directa o indirectamente de cualquier Exclusión del SLA de Amazon OpenSearch Service.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad de Multi-Z sin Standby” para un dominio Multi-AZ sin Standby dado se calcula al restar del 100 % el porcentaje de intervalos de 1 minuto durante el ciclo de facturación mensual en los cuales el dominio de Multi-AZ sin Standby estuvo No disponible. Si usted ha estado ejecutando el dominio Multi-AZ sin Standby únicamente durante una parte del mes, se asume que su Dominio Multi-AZ sin Standby estuvo 100 % disponible durante la porción del mes que no se estuvo ejecutando. Las mediciones del Porcentaje de tiempo de actividad de Multi-AZ sin Standby excluyen el tiempo de inactividad que resulta directa o indirectamente de cualquier Exclusión del SLA de Amazon OpenSearch Service.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad de Single-AZ” para un Dominio Single-AZ se calcula restando del 100 % el porcentaje de intervalos de 1 minuto durante el ciclo de facturación mensual en los cuales el Dominio Single-AZ estuvo No disponible. Si usted ha estado ejecutando el Dominio Single-AZ únicamente durante una parte del mes, se asume que su Dominio Single-AZ estuvo 100 % disponible durante la porción del mes que no se estuvo ejecutando.
- “Dominio Multi-AZ con Standby” significa un dominio de Amazon OpenSearch Service, donde se despliegan los nodos en tres Zonas de disponibilidad y se desplieguen uno o más Nodos de Standby en una de las AZ.
- “Dominio Multi-AZ sin Standby” significa un dominio de Amazon OpenSearch Service, donde se despliegan los nodos en dos o más Zonas de disponibilidad y no se desplieguen Nodos de Standby en una de las Zonas de disponibilidad.
- “Dominio de Single-AZ” significa un dominio de Amazon OpenSearch Service, donde los nodos desplegados se limitan a una Zona de disponibilidad.

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.

- Un “Nodo Standby” es un nodo que se configura para recibir solicitudes de réplica, pero no para recibir solicitudes de lectura hasta que se detecte un fallo de nodo en una de las Zonas de disponibilidad.
- “No disponible” y “Falta de disponibilidad” significan que todas las Solicitudes al dominio de Multi-AZ con Standby, dominio de Multi-AZ sin Standby o dominio de Single-AZ en ejecución, según corresponda, durante un fallo en intervalos de 1 minuto con Errores. Si no realizó ninguna Solicitud en un intervalo de 1 minutos determinado, se asumirá una Disponibilidad del 100 % para ese intervalo.
- Una “Solicitud” es una operación de indexación o búsqueda iniciada por el cliente, tal y como se describe en la Documentación de Amazon OpenSearch en el Sitio de AWS.
- Un “Error” es una Solicitud que tiene como resultado un código de error 500 o 503.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos acreditar a una cuenta que califique.