

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 servicios para Amazon EMR

Última actualización: 14 de febrero de 2023

Este Acuerdo de nivel de servicios de Amazon EMR (Service Level Agreement, "SLA") es una política que rige el uso de los Servicios de Amazon EMR (definidos más adelante) y se aplica por separado a cada cuenta que utiliza los Servicios de Amazon EMR. 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 usan en este documento pero que no se definen en el mismo tienen los mismos significados que se les asignan en el Acuerdo.

Este SLA se aplica a los siguientes modelos de despliegue de Amazon EMR ("Servicios de Amazon EMR"):

- Amazon EMR en Amazon EC2
- Amazon EMR en Amazon EKS
- Amazon EMR Serverless

## Compromiso de servicio

AWS realizará todos los esfuerzos comercialmente razonables para hacer que cada Servicio de Amazon EMR esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual para cada región de AWS, en cada caso durante cualquier ciclo de facturación mensual, de al menos un 99,9 % (el "Compromiso de servicio"). En caso de que alguno de los Servicios de Amazon EMR 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 siguientes cargos pagados por usted por el Servicio de Amazon EMR aplicable 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 los Créditos de Servicio únicamente a pagos futuros para el Servicio de Amazon EMR aplicable que de otro modo usted deba. Según nuestro criterio, podemos emitir los Créditos de servicio a la tarjeta de crédito que usted utilizó para pagar el ciclo de facturación en el que se produjo la falta de disponibilidad. Los Créditos de servicio no le otorgan ningún derecho a un reembolso u otros pagos de AWS. Los Créditos de servicio se aplicarán y emitirán 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 Amazon EMR 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, es necesario que envíe 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:

- (i) las palabras “Solicitud de crédito del SLA” en el asunto;
- (ii) el ciclo de facturación y las regiones de AWS con respecto a los cuales usted reclama los Créditos de servicio, así como el Porcentaje de tiempo de actividad mensual de la región de AWS durante el ciclo de facturación, y las fechas, horas y Disponibilidades específicas por cada intervalo de 5 minutos con menos del 100 % de Disponibilidad en esa región de AWS, durante el ciclo de facturación;
- (iii) los registros de su solicitud que documenten los errores para su reclamación de interrupción (cualquier información confidencial o sensible en estos registros debe eliminarse o reemplazarse con asteriscos).

Si confirmamos el Porcentaje de tiempo de actividad mensual de tal solicitud de crédito y es inferior al Compromiso de servicio, le emitiremos los Créditos de servicio en el plazo de un ciclo de facturación después del mes en que se presentó la solicitud de crédito. 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 EMR

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de un Servicio de Amazon EMR, o cualquier otro problema de rendimiento de un Servicio de Amazon EMR: (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 del Servicio de Amazon EMR; (ii) que sea el resultado de cualquier acción u omisión de su parte; (iii) que sea el resultado de que usted no siga las recomendaciones descritas en la [Documentación de Amazon EMR](#) en el sitio de AWS; (iv) que resulte de sus equipos, software u otra tecnología; o (v) que surja de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a usar Amazon EMR conforme al Acuerdo (en conjunto, las “Exclusiones del SLA de Amazon EMR”).

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, entonces podemos emitir un Crédito de servicio, para lo cual consideraremos dichos factores, a nuestra discreción.

## Definiciones

- La “Disponibilidad” se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes procesadas por el Servicio de Amazon EMR que no fallen debido a Errores y que se relacionen únicamente con las funciones de Amazon EMR proporcionadas. Si no realizó ninguna Solicitud en un intervalo de 5 minutos determinado, se asumirá una Disponibilidad del 100 % para ese intervalo.
- Un “Error” es una Solicitud que tiene como resultado un código de error 500 o 503.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” de una región de AWS específica se calcula como la media de la Disponibilidad para todos los intervalos de 5 minutos en un ciclo de facturación mensual. 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 EMR.
- Una “Solicitud” significa lo siguiente:
  - En el caso de Amazon EMR en Amazon EC2, una invocación de una función de Amazon EMR en Amazon EC2 al llamar directamente a la [API RunJobFlow de Amazon EMR](#).
  - En el caso de Amazon EMR en EKS, una invocación de una función de Amazon EMR en Amazon EK2 al llamar directamente a la [API StartJobRun de Amazon EMR](#).
  - En el caso de Amazon EMR Serverless, una invocación de la función Amazon EMR Serverless al llamar directamente a la [API StartJobRun de Amazon EMR Serverless](#).
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos acreditar en una cuenta que reúna los requisitos.