



## ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) DE REDIS ENTERPRISE CLOUD

*Última actualización: 21 de marzo de 2019*

### General

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio («SLA») se aplica al uso de los servicios de Redis Labs (“**Redis Labs**” “nos» o «nosotros «”) [Redis Enterprise Cloud](#) servicios (“**Redis Enterprise Cloud**», o los «**Servicios**”), ofrecidos bajo las condiciones de nuestras [Condiciones de servicios en la nube](#) u otro acuerdo con nosotros que rija su uso de nuestros productos y servicios (el «**Acuerdo**»). Este acuerdo de nivel de servicio se aplica únicamente a las implementaciones de bases de datos de Redis Enterprise Cloud con replicación habilitada que hayan estado en funcionamiento durante un mínimo de 24 horas, y se aplica por separado a cada cuenta que utilice los Servicios. Se aclara que este SLA está sujeto a los términos del Acuerdo, y no lo deroga (los términos en mayúsculas, a menos que se indique lo contrario en este documento, tienen el significado especificado en el Acuerdo).

Redis Labs se reserva el derecho a cambiar los términos de este SLA mediante la publicación de las condiciones actualizadas en su sitio web; dicho cambio entrará en vigor a partir de la fecha de publicación.

### Compromisos de servicio

Redis Labs hará esfuerzos comercialmente razonables para maximizar la disponibilidad de sus servicios y proporcionar Porcentajes mensuales de tiempo de actividad (definidos a continuación) de (a) al menos el 99,999 % si se aplica el SLA Activo-Activo (el cual se define a continuación); (b) al menos el 99,99 % si se aplica el SLA Multi-AZ (el cual se define a continuación); o (c) al menos el 99,9 % si se aplica el SLA estándar (el cual se define a continuación) (esto supone nuestro «**Compromiso de servicio**»). En el caso de que Redis Enterprise Cloud no cumpla este Compromiso de Servicio, podrá recibir un Crédito de Servicio como se describe a continuación.

### Definiciones

“**SLA Activo-Activo**» se aplica a las implantaciones de bases de datos Activo-Activo

“**SLA Multi-AZ**» se aplica a los despliegues de bases de datos Multi-AZ que no forman parte de un despliegue Activo-Activo

“**SLA estándar**» se aplica a los despliegues de bases de datos estándar que no forman parte de un despliegue activo-activo

«**Minutos de despliegue**» es el número total de minutos que una determinada base de datos se ha desplegado con los Servicios durante un mes de facturación

"**Minutos máximos disponibles**» es la suma de todos los Minutos de despliegue de todas las bases de datos desplegadas por un Cliente en una determinada suscripción de Servicios durante un mes de facturación

"**Tiempo de inactividad**» es el total de minutos de despliegue acumulados (en todas las bases de datos desplegadas por un cliente en una determinada suscripción de servicios) durante los cuales la base de datos no está disponible. Se considera que un minuto no está disponible para una base de datos determinada si fallan todos los intentos continuos de un cliente de establecer una conexión con la base de datos de Redis Enterprise Cloud en ese minuto. Sin embargo, para los acuerdos de nivel de servicio activo-activo, se considera que un minuto no está disponible si todos los intentos continuos de un cliente por establecer una conexión con todas las bases de datos de Redis Enterprise Cloud bajo el despliegue activo-activo dentro de ese minuto fallan. Además, el «tiempo de inactividad» no incluye el tiempo de inactividad programado para el mantenimiento o las actualizaciones. Se aclara que los minutos parciales de indisponibilidad no se contabilizarán en el tiempo de inactividad.

“**Porcentaje de tiempo de actividad mensual**» para una base de datos, el cual se calcula como los minutos máximos disponibles menos el tiempo de inactividad dividido por los minutos máximos disponibles en un mes de facturación para una suscripción de servicios determinada. Este porcentaje de tiempo de actividad mensual está representado por la siguiente fórmula:

Tiempo de actividad mensual = (minutos máximos disponibles - tiempo de inactividad)/minutos máximos disponibles

### Créditos de servicio

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje de los siguientes cargos mensuales pagados por usted para una suscripción de Redis Cloud Enterprise que no cumplió el Compromiso de Servicio aplicable en un ciclo de facturación de acuerdo con el calendario que se indica a continuación:

	Porcentaje de tiempo de	Porcentaje de crédito de
SLA activo-activo	Menos del 99,999 %, pero igual o superior al 99 %	10 %
	Menos del 99 %	25 %
SLA Multi-AZ	Menos del 99,99 %, pero igual o superior al 99 %	10 %
	Menos del 99 %	25 %

SLA estándar	Menos del 99,9 %, pero igual o superior al 99 %	10 %
	Menos del 99 %	25 %

Solo aplicaremos los créditos de servicio contra futuros pagos de Redis Enterprise Cloud. A nuestra discreción, podemos emitir Créditos de servicio a la tarjeta de crédito que utilizó para pagar el ciclo de facturación en el que se produjo el incumplimiento del Compromiso de servicio. Los Créditos de servicio no le darán derecho a ningún reembolso ni a ningún otro pago por parte de Redis Labs. Los Créditos de servicio no pueden transferirse ni aplicarse a ninguna otra cuenta. A menos que se indique lo contrario en el Acuerdo, su único y exclusivo recurso para cualquier indisponibilidad, incumplimiento o la falta de suministro de Redis Enterprise Cloud de acuerdo con el Compromiso de Servicio o cualquier otra declaración o garantía nuestra es la recepción de Créditos de servicio (si son aptos) de acuerdo con los términos de este SLA.

#### **Procedimientos de solicitud y pago de créditos**

Para recibir un crédito de servicio, debe realizar todas las acciones siguientes: (1) registrar un ticket de asistencia con Redis Labs dentro de las 24 horas siguientes a tener conocimiento de un evento que haya afectado a la disponibilidad del servicio, y (2) presentar a Redis Labs una solicitud de crédito con respecto a dicho evento, incluyendo la información especificada a continuación y otra información relacionada que podamos solicitar, antes del final del segundo ciclo de facturación después del cual se produjo el incidente. Por ejemplo, si el tiempo de inactividad tuvo lugar el 15 de febrero, debemos recibir un ticket de soporte en un plazo de 24 horas desde que usted tuvo conocimiento de dicho tiempo de inactividad, y una solicitud de crédito y toda la información requerida antes del 31 de marzo. La solicitud de crédito debe incluir al menos:

- i. Las palabras «SLA Credit Request» en el asunto;
- ii. las fechas y horas de cada incidente de tiempo de inactividad que reclama;
- iii. el nombre de la(s) base(s) de datos, el nombre de la(s) nube(s) y las regiones de la base de datos afectada;
- iv. Registros que documenten los errores y corroboren su supuesta interrupción (cualquier información confidencial o sensible en estos registros debe ser eliminada o sustituida por asteriscos); y
- v. descripciones de sus intentos de resolver los eventos que provocan el tiempo de inactividad en el momento en que se producen. Debe ayudar razonablemente a Redis Labs en el diagnóstico y la resolución de cualquier problema.

Si el Porcentaje de tiempo de actividad mensual de dicha solicitud de crédito es confirmado por nosotros y es inferior al Compromiso de Servicio, le emitiremos los Créditos de Servicio dentro de un

ciclo de facturación posterior al mes en que se produjo la solicitud de crédito. El hecho de no proporcionar la solicitud de crédito y el resto de la información requerida anteriormente le descalificará para recibir Créditos de Servicio. Además, debe cumplir con el Acuerdo para tener derecho a un Crédito de servicio (y de lo contrario no tendrá derecho, incluso si se cumplen todos los demás requisitos aquí establecidos).

## Exclusiones del SLA

Sin perjuicio de lo que se indique en el presente documento, este SLA no se aplica a ningún problema de rendimiento o disponibilidad (y no se tendrá en cuenta para el cálculo del tiempo de inactividad):

- Que resulten de una suspensión descrita en el Acuerdo.
- Que resulten de cualquier acción o inacción voluntaria por su parte o por parte de terceros (por ejemplo, reiniciar, apagar o cualquier acceso a una instancia de nube que forme parte de Redis Enterprise Cluster; si Redis Enterprise Cloud está desplegado en su VPC, estas acciones podrían incluir una mala configuración de los grupos de seguridad, de las configuraciones de la VPC o de los ajustes de las credenciales, deshabilitar las claves de cifrado o hacer que las claves de cifrado sean inaccesibles, intentar conectarse desde una dirección IP que no haya sido confirmada y procesada en la lista blanca de direcciones IP aprobadas, intentar conectarse cuando el número de conexiones ya está en el límite de conexión, problemas de DNS del lado del cliente, etc.);
- Debido a factores que estén fuera de nuestro control razonable (por ejemplo, catástrofes naturales, guerras, actos de terrorismo, disturbios, acciones gubernamentales o un fallo de la red o del dispositivo en su sitio o entre su sitio y nuestros Servicios);
- Que resulten del uso de servicios, hardware o software proporcionados por un tercero, incluidos los problemas derivados de un ancho de banda inadecuado o relacionados con el software o los servicios de terceros, como los servicios de plataforma en la nube en los que se ejecuta Redis Enterprise Cloud;
- Causado por su uso de los Servicios después de que le hayamos aconsejado que modifique su uso de los Servicios, si no modificó su uso como se le aconsejó;
- Durante o con respecto a las versiones de vista previa, pre-lanzamiento, beta o de prueba del Servicio, una versión defectuosa del Servicio que aún está pendiente de su aprobación para ser actualizada a una versión, característica o software mejor (según lo determinemos nosotros);
- Que resulten de su acción no autorizada o de la falta de acción cuando se requiera, o de sus empleados, agentes, contratistas o proveedores, o de cualquier persona que obtenga acceso a nuestra red por medio de sus contraseñas o equipos, o que resulten de su incumplimiento de las prácticas de seguridad adecuadas;
- Que resulten de su incumplimiento de las configuraciones requeridas, del uso de las plataformas compatibles, del seguimiento de las políticas de uso aceptable, o de su uso del Servicio de una manera inconsistente con las características y la funcionalidad del Servicio (por ejemplo, intentos de realizar operaciones que no son compatibles) o incoherentes con nuestra orientación publicada;
- Que resultan de una entrada, instrucciones o argumentos defectuosos (por ejemplo, una solicitud para ejecutar un script Lua que se ejecuta en un bucle infinito);
- Que resulten de sus intentos de realizar operaciones que excedan las cuotas prescritas o que resulten de nuestra supresión por sospecha de comportamiento abusivo; o

Que se deriven de nuestra suspensión y rescisión de su derecho a utilizar Redis Enterprise Cloud de conformidad con el Acuerdo.

Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos a los utilizados explícitamente en nuestro cálculo del Porcentaje de tiempo de actividad mensual, podremos, a nuestra entera discreción, decidir no tener en cuenta dichos factores y emitir el correspondiente Crédito de servicio.