

Microsoft Azure y Soporte técnico



Nivel de servicio Azure (SLA)

Contratos de nivel de servicio (SLA) de Azure

- Los SLA documentan los términos específicos que definen los estándares de rendimiento de Azure.

Los SLA definen el compromiso de Microsoft con un servicio o producto de Azure.

Los SLA individuales están disponibles para cada producto y servicio de Azure.

Los SLA también definen qué sucede si un servicio o producto no cumple con los compromisos de disponibilidad designados.



SLA de los productos y servicios de Azure

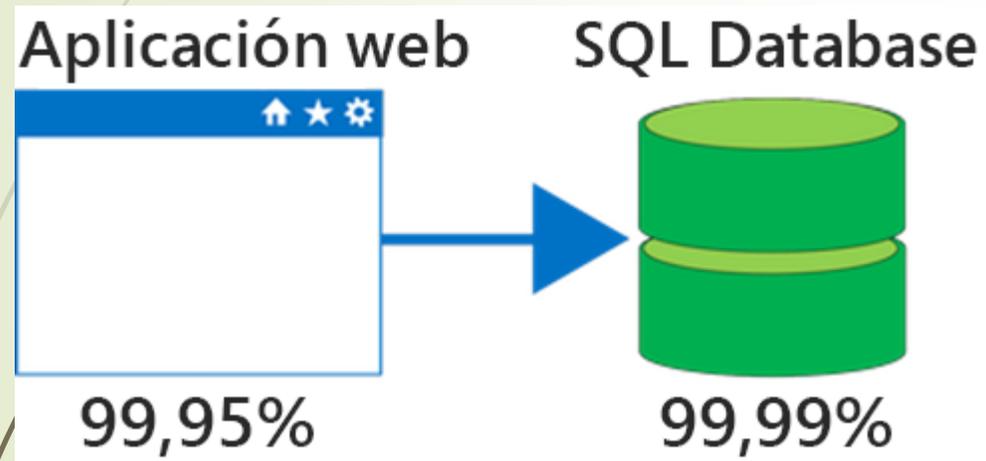
- Los objetivos de rendimiento se expresan como tiempo de actividad y garantías de conectividad.
- Los objetivos de rendimiento van del 99,9 % (tres nueves) al 99,99 % (cuatro nueves).
- Si un servicio no cumple con las garantías, se le puede acreditar un porcentaje de las tarifas mensuales del servicio.

SLA	Tiempo de inactividad por mes	Tiempo de inactividad por año
99,9%	43,2 minutos	8,76 horas
99,95	21,6 minutos	4,38 horas
99,99	4,32 minutos	52,56 minutos

<https://azure.microsoft.com/en-us/support/legal/sla/summary>

Definir los niveles de servicio compuestos

- Si el servicio de aplicaciones tiene un SLA del 99,95 % y la base de datos de Azure SQL tiene un SLA del 99,99 %, ¿cuál es el SLA compuesto para su aplicación?



SLA compuesto

$$0,9995 \times 0,9999 \\ = 99,94 \%$$

- Observe que el SLA compuesto es más bajo que los SLA individuales.
- Mejore el SLA creando rutas de respaldo independientes.

Niveles de servicio para aplicación

Los clientes deben determinar qué SLA necesitan para su aplicación, para esto deben tomar en consideración lo siguiente:

Conocer sus requisitos de carga de trabajo y patrones de uso.

Diseño para resistencia y disponibilidad.

Establecer métricas de disponibilidad: tiempo medio de recuperación (MTTR) y tiempo medio entre fallas (MTBF).

Establece las métricas de recuperación: objetivo de tiempo de recuperación y objetivo de punto de recuperación (RPO).

Implemente estrategias de resistencia.

Requisitos de disponibilidad incorporados.

<https://docs.microsoft.com/en-us/azure/architecture/resiliency/>