

# Contrato de Nivel de Servicio de AWS Backup

Última actualización: marzo 18 de 2019

Este Contrato de Nivel de Servicio de AWS Backup ("SLA") es una política que rige el uso de AWS Backup y se aplica de manera independiente a cada cuenta que usa AWS Backup. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Contrato del Cliente de AWS](#) u otro acuerdo celebrado con nosotros que rija su uso de nuestros Servicios (el "Contrato"), se aplican los términos y condiciones de este SLA, pero solo en la medida de tal conflicto. Los términos en mayúscula utilizados en el presente y no definidos aquí tendrán los significados establecidos en el Contrato.

## Compromiso de Servicio

AWS utilizará los esfuerzos comercialmente razonables para que AWS Backup quede disponible con un Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual, según se define a continuación durante cualquier ciclo de facturación mensual (el "Compromiso de Servicio"). En el caso de que AWS Backup no cumpla con el Compromiso de Servicio, usted será elegible para recibir un Crédito por Servicio, tal como se describe a continuación.

## Créditos por Servicio

Los Créditos por Servicio se calculan como un porcentaje de los cargos totales que pagó por AWS Backup en la región de AWS afectada para el ciclo de facturación en el que el Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual se encuentra dentro de los rangos establecidos en la siguiente tabla:

Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual	Porcentaje de Crédito por Servicio
Menor al 99.9% pero mayor o igual al 99.0%	10%
Menor al 99.0% pero mayor o igual al 95.0%	25%
Menor al 95.0%	100%

Aplicaremos los Créditos por Servicio solo en futuros pagos que de otra forma le corresponderían pagar a usted por AWS Backup. A nuestra discreción, podremos emitir los Créditos por Servicio a la tarjeta de crédito que utilizó para pagar el ciclo de facturación en el que se produjo la indisponibilidad. Los Créditos por Servicio no le darán derecho a ningún reembolso u otro pago de AWS. El Crédito por Servicio se aplicará y emitirá solo si el valor del crédito para el ciclo de facturación mensual correspondiente es superior a un dólar (\$1 USD). Los Créditos por Servicio no se pueden transferir o aplicar a ninguna otra cuenta. A menos que se indique lo contrario en el Contrato de AWS, su único y exclusivo recurso por cualquier indisponibilidad, ausencia de desempeño u otro incumplimiento de nuestra parte en el suministro de AWS Backup es el recibo de un Crédito por Servicio (si es elegible) de acuerdo con los términos de este SLA.

## Solicitud de Crédito y Procedimientos de Pago

Para recibir un Crédito por Servicio, debe presentar un reclamo [abriendo un caso en el Centro de Soporte de AWS](#). Para ser elegible, debemos recibir la solicitud de crédito a más tardar al final del segundo ciclo de facturación después del cual se presentó el incidente y debe incluir:

1. Las palabras "Solicitud de Crédito de SLA" en la línea de asunto;

2. El ciclo de facturación y la región de AWS con respecto a la cual realiza el reclamo de Créditos por Servicio, junto con las fechas y horas de cada incidente de Tasas de Error No Cero que reclama; y
3. Sus registros de solicitud que documentan los incidentes reclamados cuando AWS Backup no cumple con el Compromiso de Servicio (cualquier información confidencial o sensible contenida en estos registros se debe retirar o reemplazar con asteriscos).

Si confirmamos el Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual aplicable al mes de dicha solicitud y resulta inferior al Compromiso de Servicio aplicable, le emitiremos los Créditos por Servicio dentro de un ciclo de facturación posterior al mes en que confirmemos su solicitud. Si no proporciona la solicitud u otra información según lo requerido anteriormente, no podrá recibir los Créditos por Servicio.

### **Exclusiones del SLA de AWS Backup**

El Compromiso de Servicio no se aplica a ninguna indisponibilidad, suspensión o terminación de AWS Backup o cualquier otro problema de rendimiento de AWS Backup: (i) causado por factores fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier evento de fuerza mayor o acceso a Internet o problemas relacionados ajenos al punto de demarcación de AWS Backup; (ii) que resulte de cualquier acción o inacción de su parte o de un tercero; (iii) producto de su equipo, software u otra tecnología y/o equipo, software u otra tecnología de terceros (que no sean equipos de terceros dentro de nuestro control directo); (iv) que resulte de su omisión en seguir la documentación técnica actualizada aplicable a AWS Backup (incluyendo las guías aplicables del desarrollador) según lo publicado y actualizado por nosotros de vez en cuando en el Sitio de AWS; o (v) que surja de nuestra suspensión o cancelación de su derecho a utilizar AWS Backup de conformidad con el Contrato de AWS (en conjunto, las "Exclusiones de SLA de AWS Backup"). Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos a los utilizados en nuestro cálculo de Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual, entonces podremos emitir un Crédito por Servicio que contemple dichos factores a nuestra discreción.

### **Definiciones**

- "Tasa de Error" significa: (i) el número total de errores internos del servidor devueltos por la API de AWS Backup como estado de error de "InternalFailure" o "ServiceUnavailable" dividido por (ii) el número total de acciones de la API de AWS Backup para el tipo de acción aplicable durante ese intervalo de 5 minutos. Calcularemos la Tasa de Error para cada cuenta de AWS Backup como un porcentaje de cada intervalo de 5 minutos en el ciclo de facturación mensual. El cálculo del número de errores internos del servidor no incluirá errores que surjan directa o indirectamente como resultado de cualquiera de las Exclusiones del SLA de AWS Backup.
- El "Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual" se calcula restando del 100% del promedio de las Tasas de Error de cada intervalo de 5 minutos en el ciclo de facturación mensual. Si no realizó ninguna acción en un intervalo de 5 minutos específico, se supone que ese intervalo tiene una Tasa de Error del 0%.
- Un "Crédito por Servicio" es un crédito en dólares, calculado según lo establecido anteriormente, que podemos reembolsar a una cuenta elegible de AWS Backup.