

Contrato de Nivel de Servicio de AWS Cloud Map

Última actualización: marzo 12 de 2019

Este Contrato de Nivel de Servicio de AWS Cloud Map ("SLA") es una política que rige el uso de AWS Cloud Map ("Cloud Map") y se aplica de manera independiente a cada cuenta que usa Cloud Map. 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 hará los esfuerzos comercialmente razonables para hacer que Cloud Map esté disponible con un Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual de al menos el 99.9% para cada región de AWS, durante cualquier ciclo de facturación mensual (el "Compromiso de Servicio"). En el caso de que Cloud Map 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 que pagó por Cloud Map correspondientes al ciclo de facturación mensual en el que el Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual para una región de AWS determinada se encuentra dentro de los rangos establecidos en la siguiente tabla:

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

Aplicaremos los Créditos por Servicio solo a los pagos futuros de Cloud Map que de otra manera usted adeudaría. 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. Los Créditos por Servicio se aplicarán y emitirán 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, su único y exclusivo recurso por cualquier indisponibilidad o incumplimiento de nuestra parte o por el hecho de no proporcionar a Cloud Map será el recibo de Créditos por Servicio (si es elegible) de acuerdo con los términos de este SLA.

Solicitud de Crédito y Procedimientos de Pago

Para recibir Créditos por Servicio, deberá 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:

- (i) Las palabras "Solicitud de Crédito de SLA" en la línea de asunto;
- (ii) El ciclo de facturación y las regiones de AWS con respecto a los cuales reclama los Créditos por Servicio, junto con el Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual para esa región de AWS para el ciclo de facturación y las fechas, horas y Disponibilidades específicos para cada intervalo de 5 minutos con menos del 100% de Disponibilidad en esa región de AWS durante todo el ciclo de facturación;
- (iii) Los registros de su Solicitud que documentan los errores de la interrupción que reclama (cualquier información confidencial o sensible en estos registros debe eliminarse o reemplazarse con asteriscos).

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

Exclusiones del SLA de AWS Cloud Map

El Compromiso de Servicio no se aplica a ninguna indisponibilidad, suspensión o terminación de Cloud Map o cualquier otro problema de rendimiento de Cloud Map: (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 Cloud Map; (ii) que resulte de cualquier acción o inacción voluntaria de su parte o de un tercero; (iii) que resulte de su omisión en seguir las mejores prácticas descritas en la Guía del Usuario de Cloud Map en el sitio de AWS; (iv) que resulte de su equipo, software u otra tecnología y/o equipos, software u otra tecnología de terceros (que no sean equipos de terceros que estén bajo nuestro control directo); o (v) que surja de nuestra suspensión o cancelación de su derecho a utilizar Cloud Map de conformidad con el Contrato (en conjunto, las "Exclusiones de SLA de Cloud Map").

Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos a los utilizados de manera explícita 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

- La "Disponibilidad" se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de solicitudes procesadas por Cloud Map que no fallan con Errores. Si no realizó ninguna Solicitud de Cloud Map en un intervalo de 5 minutos específico, se supone que ese intervalo está 100% disponible.
- Un "Error" es cualquier Solicitud que devuelve un código de error 500 o 503.
- El "Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual" para una región de AWS determinada se calcula como el promedio 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 Cloud Map.

- La "Solicitud" es una solicitud de API de Cloud Map DiscoverInstances, solicitada contra un Servicio y espacio de nombres registrado en su cuenta de AWS.
- Un "Crédito por Servicio" es un crédito en dólares, calculado según lo establecido anteriormente, que podemos devolver a una cuenta elegible.