Contrato de Nivel de Servicio para AWS Key Management Service

Última actualización: marzo 6 de 2019

Este Contrato de Nivel de Servicio ("SLA") de AWS Key Management Service es una política que rige el uso de AWS Key Management Service ("AWS KMS") y se aplica de manera independiente a cada cuenta que usa AWS KMS. 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 realizará los esfuerzos comercialmente razonables para que AWS Key Management Service esté disponible con el Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual aplicable durante cualquier ciclo de facturación mensual (el "Compromiso de Servicio"). En el caso de que AWS KMS 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 pagados por usted por AWS KMS para el ciclo de facturación en el que se produjo el error de acuerdo con la tabla a continuación.

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 AWS KMS que de otra manera le corresponderían pagar a usted. 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, su único y exclusivo recurso por cualquier indisponibilidad, ausencia de desempeño u otro incumplimiento de nuestra parte en el suministro de AWS KMS es 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 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. Las fechas y horas de cada incidente de Tasas de Error que no estén en cero que se encuentre reclamando; y

3. Los registros de las solicitudes que documentan los errores y corroboran 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 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 KMS

El Compromiso de Servicio no se aplica a ninguna indisponibilidad, suspensión o terminación de AWS KMS o cualquier otro problema de rendimiento de AWS KMS: (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 KMS; (ii) que resulte de cualquier acción o inacción de su parte o de un tercero; (iii) que sea 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); o (iv) que surja de nuestra suspensión y cancelación de su derecho a utilizar AWS KMS de conformidad con el Contrato (en conjunto, las "Exclusiones de SLA de AWS KMS"). Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos a los utilizados en nuestro cálculo de la Tasa de Error, entonces podemos emitir un Crédito por Servicio que contemple dichos factores a nuestra discreción.

Definiciones

- "Tasa de Error" significa: (i) el número total de los errores internos del servidor que devuelve el AWS KMS con estado de error “InternalError” o “ServiceUnavailable” dividido por (ii) el número total de solicitudes para el tipo de solicitud aplicable durante ese intervalo de cinco minutos. Calcularemos la Tasa de Error para cada cuenta de AWS KMS como un porcentaje de cada intervalo de cinco 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 KMS.

- 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.

- "Crédito por Servicio" significa un crédito en dólares, calculado según lo establecido anteriormente, que podemos acreditar de nuevo a una cuenta elegible de AWS KMS.

Versiones anteriores: Enlace