

La siguiente traducción es únicamente para fines informativos. En caso de discrepancia, incoherencia o conflicto entre esta traducción y la versión en inglés (en particular debido a retrasos en la traducción), prevalecerá la versión en inglés.

Contrato de Nivel de Servicio de Amazon Compute

Última actualización: 22 de julio de 2020

El presente Contrato de Nivel de Servicio de Amazon Compute (el presente “SLA”) es una política que rige el uso de los Servicios Incluidos (que figuran a continuación) y aplica de manera independiente a cada cuenta que utiliza los Servicios Incluidos. 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.

Servicios Incluidos

- Amazon Elastic Compute Cloud (Amazon EC2)*
- Amazon Elastic Block Store (Amazon EBS)
- Amazon Elastic Container Service (Amazon ECS)
- AWS Fargate for Amazon ECS y Amazon EKS

*Para efectos de este SLA, Amazon EC2 incluye cualquier recurso de Amazon Elastic Graphics, Amazon Elastic Inference y Elastic IP Address comprado con la instancia o instancias relevantes de Amazon EC2.

Compromiso de Servicio General

AWS realizará los esfuerzos comercialmente razonables para que los Servicios Incluidos estén disponibles para cada región de AWS con un Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual de al menos el 99.99%, en cada caso durante cualquier ciclo de facturación mensual (el “Compromiso de Servicio”). En el caso de que cualquiera de los Servicios Incluidos 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 porcentaje del total de cargos pagados por usted (excluyendo los pagos únicos, como por ejemplo los pagos anticipados realizados para Instancias Reservadas) para el Servicio Incluido individual en la región de AWS afectada para el ciclo de facturación mensual en el que se presentó la Indisponibilidad, de acuerdo con el cronograma a continuación.

Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual

Porcentaje de Crédito por

	Servicio
Menos del 99.99%, pero igual o mayor al 99.0%	10%
Menos del 99.0%, pero igual o mayor al 95.0%	30%
Menos del 95.0%	100%

Aplicaremos los Créditos por Servicio solo contra pagos futuros por el Servicio Incluido aplicable que de otra forma le corresponderían pagar a usted. A nuestra discreción, podemos 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.

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:

1. Las palabras “Solicitud de Crédito de SLA” en la línea de asunto;
2. Las fechas, horas y región de AWS afectada de cada incidente de Indisponibilidad que reclama;
3. Las ID de recurso del Servicio Incluido afectado; y
4. Sus registros de solicitud 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 de dicha solicitud y resulta inferior al Compromiso de Servicio, 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. A menos que se disponga lo contrario en el Contrato, este SLA dispone los recursos únicos y exclusivos con que dispone y las obligaciones únicas y exclusivas de AWS por cualquier indisponibilidad, ausencia de rendimiento u otra falla de nuestra parte en el suministro de los Servicios Incluidos.

Instancias Únicas de EC2

AWS realizará todos los esfuerzos comercialmente razonables para garantizar que cada instancia individual de Amazon EC2 (la “Instancia Única de EC2”) tenga un Porcentaje de Tiempo de Actividad por Hora de mínimo el 90% del tiempo en que dicha Instancia Única de EC2 se despliegue durante cada hora por reloj (el “Compromiso por Hora”). En caso de que cualquier Instancia Única de EC2 no cumpla con el Compromiso por Hora, no se le cobrará dicha hora de instancia de consumo de la Instancia Única de EC2.

Exclusiones del SLA de Amazon Compute

El Compromiso de Servicio y el Compromiso por Hora no aplican a cualquier indisponibilidad, suspensión o terminación de un Servicio Incluido o cualquier otro problema de rendimiento del Servicio Incluido: (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 del Servicio Incluido aplicable; (ii) aquello que resulte de cualquier acción o inacción de su parte o de un tercero, incluyendo el incumplimiento en reconocer un volumen de recuperación; (iii) aquello 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 (iv) que surja de nuestra suspensión o cancelación de su derecho a utilizar el Servicio Incluido aplicable de conformidad con el Contrato (en conjunto, las “Exclusiones de SLA de Amazon Compute”). 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

- “Zona de Disponibilidad” y “AZ” significan una ubicación aislada dentro de una región de AWS identificada por una letra identificadora que sigue al código de región de AWS (v.g., us-west-1a).
- El “Porcentaje de Tiempo de Actividad por Hora” se calcula al restarle al 100% el porcentaje de los minutos desplegados durante cualquier hora por reloj en la que una Instancia Única de EC2 se encontraba en estado de Indisponibilidad. Las mediciones del Porcentaje de Tiempo de Actividad por Hora excluyen la Indisponibilidad que resulta directa o indirectamente de cualquier Exclusión del SLA de Amazon Compute
- El “Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual” se calcula al restarle al 100% el porcentaje de minutos durante el mes en que cualquiera de los Servicios Incluidos, según aplique, se encontraba en estado de Indisponibilidad. Las mediciones del Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual excluyen la Indisponibilidad que resulta directa o indirectamente de cualquier Exclusión del SLA de Amazon Compute.
- Un “Crédito por Servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo establecido anteriormente, que podemos devolver a una cuenta elegible.
- “No Disponible” e “Indisponibilidad” significan:
 - o Para Instancias Únicas de EC2, cuando su Instancia Única de EC2 no tiene conectividad externa.
 - o Para Amazon EC2 (diferente a las Instancias Únicas de EC2), Amazon ECS, o Amazon Fargate, cuando todas sus instancias en ejecución o tareas en ejecución,

según aplique, desplegadas en dos o más AZ en la misma región de AWS (o, si solo hay un AZ en la región de AWS, ese AZ y un AZ en otra región de AWS), no tienen conectividad externa concurrente.

o Para Amazon EBS, cuando todos sus volúmenes adjuntos desplegados en dos o más AZ en la misma región de AWS (o, si solo hay un AZ en la región de AWS, ese AZ y un AZ en otra región de AWS) realizan un IO de cero lectura-escritura con una IO pendiente en cola.