

# Contrato de Nivel de Servicio de Amazon EFS

Última actualización: marzo 19 de 2019

Este Contrato de Nivel de Servicio de Amazon EFS ("SLA") es una política que rige el uso del Sistema de Archivos Elásticos de Amazon ("Amazon EFS") y se aplica de manera independiente a cada cuenta que usa Amazon EFS. 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 Amazon EFS 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 Amazon EFS 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 de acuerdo con el cronograma a continuación, como un porcentaje de los cargos totales que paga por Amazon EFS en la región de AWS afectada por 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
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 en futuros pagos de Amazon EFS que de otra forma 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 Amazon EFS no cumplió con el Compromiso de Servicio. 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 Amazon EFS 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 que reclama, en donde el sistema de archivos de Amazon EFS no se encontraba Disponible; y
3. Sus registros de solicitud que documentan los incidentes reclamados cuando Amazon EFS 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 y otra información según lo requerido anteriormente, no podrá recibir los Créditos por Servicio.

### **Exclusiones del SLA de Amazon EFS**

El Compromiso de Servicio no se aplica a ninguna indisponibilidad, suspensión o terminación de Amazon EFS, o cualquier otro problema de rendimiento de Amazon EFS: (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 Amazon EFS; (ii) que resulte de cualquier acción o inacción de su parte o de un tercero; (iii) 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 Amazon EFS de conformidad con el Contrato de AWS (en conjunto, las "Exclusiones de SLA de Amazon EFS"). Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos a los utilizados en nuestro cálculo del Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual, entonces podemos emitir un Crédito por Servicio que contemple dichos factores a nuestra discreción.

### **Definiciones**

El "Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual" se calcula al restarle al 100% el porcentaje de los intervalos de 5 minutos en un ciclo de facturación mensual, durante el cual su sistema de archivos de Amazon EFS no se encuentra Disponible. Las mediciones del Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual excluyen la indisponibilidad que resulta directa o indirectamente de cualquier Exclusión del SLA de Amazon EFS. Si no procesó ninguna Operación en un intervalo de 5 minutos específico, se supone que ese intervalo está 100% disponible.

- Una "Operación" es una instrucción que le permite acceder a sus datos en nuestro sistema de archivos de Amazon EFS.
- Un "Crédito por Servicio" es un crédito en dólares, calculado según lo establecido anteriormente, que podemos acreditar de nuevo a una cuenta de Amazon EFS elegible.
- Una "Demora del Servidor" es una respuesta a una Operación que requiere más de 15 segundos para ejecutarse.

- Su sistema de archivos de Amazon EFS “No está Disponible” durante un intervalo de 5 minutos si durante dicho intervalo de 5 minutos, todas las Operaciones experimentan una Demora en el Servidor.

Versiones anteriores: [Enlace](#)