

Contrato de Nivel de Servicio de Balance de Cargas Elásticas de Amazon

Última actualización: marzo 13 de 2019

Este Contrato de Nivel de Servicio de Balance de Carga Elástica de Amazon (el presente "SLA") es una política que rige el uso del Balance de Carga Elástica de Amazon ("Balance de Carga Elástica") y aplica de manera independiente a cada cuenta que usa Balance de Carga Elástica. 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 cada Equilibrador de Carga esté disponible 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 cualquier Equilibrador de Carga 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 paga por el Equilibrador de Carga que experimenta Indisponibilidad, en el que el Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual cae dentro de los rangos establecidos en la siguiente tabla:

Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual	Porcentaje de Crédito por Servicio
Menos del 99.99% pero mayor o igual al 99.0%	10%
Menos del 99.0% pero mayor o igual al 95.0%	30%
Menos del 95.0%	100%

Aplicaremos los Créditos por Servicio solo en futuros pagos de Balance de Carga Elástica 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 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, la ausencia de desempeño u otro incumplimiento de nuestra parte en el suministro del Balance de Carga Elástica 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 Indisponibilidad que reclama;
3. Los nombres ARN o DNS del Equilibrador de Carga afectado;
4. El ciclo de facturación y las regiones de AWS con respecto a los cuales reclama los Créditos por Servicio; y
5. Sus registros de solicitud/monitoreo 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.

Exclusiones del SLA del Balance de Carga Elástica

El Compromiso de Servicio no se aplica a ninguna indisponibilidad, suspensión o terminación del Balance de Carga Elástica o cualquier otro problema de rendimiento del Equilibrador de Carga: (i) causado por factores ajenos a nuestro control razonable, incluido cualquier evento de fuerza mayor o acceso a Internet o problemas relacionados más allá del punto de demarcación del Balance de Carga Elástica; (ii) aquellos resultantes de cualquier acción voluntaria o falta de acción por su parte o por parte de un tercero (por ejemplo, la configuración incorrecta de los grupos de seguridad, la configuración de VPC o la configuración de credenciales, la desactivación de claves de cifrado o la imposibilidad de acceder a las claves de cifrado, etc.); (iii) aquellos resultantes 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) aquellos resultantes de su omisión en seguir los lineamientos descritos en la Guía del Usuario de Balance de Carga Elástica en el sitio de AWS; o (v) los resultantes de nuestra suspensión o terminación de su derecho a utilizar el Balance de Carga Elástica de conformidad con el Contrato (en conjunto, las "Exclusiones de SLA del Balance de Carga Elástica"). 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).
- "Objetivos Saludables" son los objetivos del Equilibrador de Carga que remiten un Código de Éxito para la verificación de salud enviada desde el Equilibrador de Cargas.

- "Equilibrador de Cargas" significa un Equilibrador de Cargas de la Aplicación, el Equilibrador de Cargas de Red o el Equilibrador de Carga Clásico, según aplique.
- 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 Equilibradores de Carga, según aplique, se encontraba en estado de Indisponibilidad. 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 Balance de Carga Elástica.
- 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" significa que su Equilibrador de Carga, que se habilita en dos o más Zonas de Disponibilidad y que tiene al menos un Objetivo Saludable, no cuenta con conectividad externa, y todos los intentos para conectar al Equilibrador de Carga son infructuosos.

Versiones anteriores: [Enlace](#)