

# Contrato de Nivel de Servicio de Amazon Route 53

**Última actualización: 21 de noviembre de 2018**

El presente Contrato de Nivel de Servicio de Amazon Route 53 («**SLA**», por sus siglas en inglés) es una política que rige el uso de Amazon Route 53 (incluidos los DNS Privados) en virtud de los términos del Contrato de Usuario de Amazon Web Services (el «**Contrato AWS**») suscrito entre Amazon Web Services, Inc. y sus empresas afiliadas («**AWS**» o «**nosotros**») y los usuarios de los servicios de AWS («**usted**»). El presente SLA se aplica por separado a cada cuenta que haga uso de Amazon Route 53. Salvo disposición en contrario en el presente documento, este SLA está supeditado a las condiciones del Contrato AWS, y los términos en mayúscula tendrán el significado especificado en el Contrato AWS. Nos reservamos el derecho a modificar los términos de este SLA de conformidad con el Contrato AWS.

## Compromiso con el Servicio

AWS realizará esfuerzos comerciales razonables para que Amazon Route 53 esté 100 % Disponible (según se define a continuación). En el caso de que Amazon Route 53 no cumpla con tal compromiso, usted será elegible para recibir un Crédito de Servicio, de acuerdo con lo descrito a continuación.

## Definiciones

- «100 % Disponible» significa que Amazon Route 53 no ha dejado de responder a sus consultas DNS durante ningún período de facturación mensual.
- Un «Crédito de Servicio» es un crédito en dólares, calculado conforme a lo establecido más adelante, que podríamos reembolsarle en una cuenta elegible de Amazon Route 53.

## Créditos de Servicio

Los Créditos de Servicio se calcularán sobre la base de 1 día de Crédito de Servicio, el cual equivale al promedio diario de sus gastos de consultas de Amazon Route 53 correspondientes al período de facturación mensual inmediatamente anterior al período de facturación mensual en el que Amazon Route 53 no estuvo 100 % Disponible, y se pondrán a su disposición de la siguiente manera:

<b>Período durante el cual Amazon Route 53 no estuvo 100 % Disponible</b>	<b>Crédito de Servicio</b>
De 5 a 30 minutos	1 día de Crédito de Servicio
De 31 minutos a 4 horas	7 días de Crédito de Servicio
Más de 4 horas	30 días de Crédito de Servicio

Solo aplicaremos Créditos de Servicio a futuros pagos de Amazon Route 53 que nos adeude. A nuestra entera discreción, podremos abonar el Crédito de Servicio a la tarjeta de crédito que haya utilizado para pagar durante el período de facturación en el que se produjo el error. Los Créditos de Servicio no le autorizarán a obtener ningún reembolso ni ningún otro pago por parte de AWS. Los Créditos de Servicio solo serán aplicables y se abonarán si el importe del abono correspondiente al período de facturación mensual pertinente es superior a un dólar (1 USD). Los Créditos de Servicio no se podrán transferir ni aplicar a ninguna otra cuenta. Salvo disposición en contrario en el Contrato AWS, la única compensación que podrá solicitar en caso de cualquier indisponibilidad, incumplimiento u otro motivo por el que no le proporcionemos Amazon Route 53 será el reembolso de Créditos de Servicio (si reúne los requisitos para ello) de conformidad con los términos del presente SLA. **Solicitud de Créditos y Procedimientos de pago**

Para que pueda recibir un Crédito de Servicio, deberá presentar una reclamación abriendo [un procedimiento en el Centro de atención de AWS \(AWS Support Center\)](#). Para resultar elegible, es necesario que recibamos la solicitud de abono antes de que finalice el segundo período de facturación tras el cual tuvo lugar el incidente; y la solicitud deberá incluir lo siguiente:

- i. la frase «Solicitud de Crédito SLA» en la línea de asunto;
- ii. las fechas y horas correspondientes a cada período durante el cual haya alegado que Amazon Route 53 no estaba 100 % Disponible; y
- iii. sus registros de solicitudes de acceso que documenten los errores y corroboren la existencia de las interrupciones alegadas (cualquier información confidencial o sensible contenida en dichos registros deberá ser eliminada o reemplazada con asteriscos).

Si confirmamos el período durante el cual Amazon Route 53 no estuvo 100 % Disponible, le abonaremos el Crédito de Servicio en el plazo de un período de facturación desde el mes en el que hayamos confirmado su solicitud. La falta de remisión de la solicitud y/o cualquier otra

información conforme a lo anteriormente estipulado, le descalificará para recibir el Crédito de Servicio.

## **Exclusiones del SLA de Amazon Route 53**

El Compromiso con el Servicio no se aplicará a) al servicio de Route 53 Resolver ni b) a ninguna indisponibilidad, suspensión o cancelación de Amazon Route 53, ni a ningún otro problema de funcionamiento de Amazon Route 53: i) que resulten de una suspensión descrita en el apartado 6.1 del Contrato AWS; ii) causados por factores que se escapen de nuestro control razonable, incluido cualquier causa de fuerza mayor o problemas con el acceso a internet o similares más allá del punto de demarcación de Amazon Route 53; iii) que resulten de cualquier acción u omisión de usted o de un tercero; iv) que resulten de equipos, software u otras tecnologías de su propiedad y/o de equipos, software u otras tecnologías de terceros (distintos a equipos de terceros bajo nuestro control directo); v) surgidos de la suspensión y cancelación de su derecho a utilizar Amazon Route 53 por nuestra parte de conformidad con el Contrato AWS; vi) que resulten del hecho de que haya rebasado los límites de uso estipulados en la documentación de Amazon Route 53; o vii) que, únicamente en relación con los DNS públicos, resulten durante un período en el que no estaba utilizando los cuatro servidores de nombre virtual (por ejemplo, ns123.awsdns.com, ns123.awsdns.net, ns123.awsdns.co.uk y ns123.awsdns.org) asignados a su «zona hospedada» (conjuntamente, las **«Exclusiones del SLA de Amazon Route 53»**). Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos a aquellos que hayamos utilizado en nuestro cálculo del 100 % Disponible, podremos emitir un Crédito de Servicio teniendo en consideración dichos factores a nuestra entera discreción.

[Versión o versiones anteriores](#)