

# Contrato de Nivel de Servicio de Amazon CloudFront

Última actualización: marzo 14 de 2019

Este Contrato de Nivel de Servicio de Amazon CloudFront (“**SLA**”) es la política que regula el uso de Amazon CloudFront conforme a los términos del Contrato del Cliente de Servicios Web de Amazon (el “**Contrato AWS**”) entre Amazon Web Services, Inc. y sus filiales (“**AWS**” o “**nosotros**”) y los usuarios de servicios de AWS (“**usted**”). Este SLA aplica de manera independiente a cada cuenta que utiliza Amazon CloudFront. A menos que se disponga lo contrario en el presente, este SLA está sujeto a los términos del Contrato de AWS y los términos en mayúscula tendrán el significado que se especifica en el Contrato de AWS. Nos reservamos el derecho de cambiar los términos de este SLA de acuerdo con el Contrato de AWS.

## Compromiso de Servicio

AWS hará los esfuerzos comercialmente razonables para poner a disposición Amazon CloudFront con un Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual (definido a continuación) de mínimo 99.9% durante cualquier ciclo de facturación mensual (el “**Compromiso de Servicio**”). En el caso de que Amazon CloudFront no cumpla con el Compromiso de Servicio, usted será elegible para recibir un Crédito por Servicio, tal como se describe a continuación.

## Definiciones

- “**Tasa de Error**” significa: (i) el número total de errores internos del servidor que devuelve Amazon CloudFront, dividido por (ii) el número total de solicitudes durante ese periodo de cinco minutos. Calcularemos la Tasa de Error para cada cuenta de Amazon CloudFront como un porcentaje de cada periodo 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 Amazon CloudFront (tal como se define a continuación).
- El “**Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual**” se calcula restando del 100% del promedio de las Tasas de Error de cada período de cinco minutos en el ciclo de facturación mensual.
- Un “**Crédito por Servicio**” es un crédito en dólares, calculado según lo establecido a continuación, que podemos acreditar de nuevo a una cuenta elegible.

## Créditos por Servicio

Los Créditos por Servicio se calculan como un porcentaje del total de cargos pagados por usted por Amazon CloudFront para el ciclo de facturación en el que se produjo el error de acuerdo con 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 realizados a Amazon CloudFront que de otra forma le corresponderían pagar a usted. A nuestra discreción, podríamos emitir los Créditos por Servicio a la tarjeta de crédito que utilizó para pagar el ciclo de facturación en el que se produjo el error. 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, falla de desempeño o cualquier otro incumplimiento de nuestra parte en el suministro de Amazon CloudFront 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, usted deberá enviar una reclamación [abriendo un caso en el Centro de Soporte de AWS](#). Para ser elegible, la solicitud de crédito debe ser recibida por nosotros antes de finalizar el segundo ciclo de facturación después del cual ocurrió el incidente y debe incluir:

- i. Las palabras "**Solicitud de Crédito de SLA**" en la línea de asunto;
- ii. Las fechas y horas de cada incidente de Tasas de Error que no estén en cero que se encuentre reclamando; y
- iii. Sus registros de solicitudes que documentan los errores y corroboran la interrupción del servicio que reclama (cualquier información confidencial o sensible en estos registros debe ser eliminada o reemplazada con asteriscos).

Si confirmamos el Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual aplicable al mes de dicha solicitud y resulta inferior al 99.9%, le emitiremos los Créditos por Servicio dentro de un ciclo de facturación posterior al mes en que confirmemos su solicitud. Si usted no proporciona la solicitud u otra información según lo requerido anteriormente, no podrá recibir los Créditos por Servicio.

### **Exclusiones del SLA de Amazon CloudFront**

El Compromiso de Servicio no se aplica a ninguna indisponibilidad, suspensión o terminación de Amazon CloudFront, o cualquier otro problema de rendimiento de Amazon CloudFront: (i) que resulte de una suspensión descrita en la Sección 6.1 del Contrato AWS; (ii) 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 CloudFront; (iii) que resulte de cualquier acción u omisión de su parte o de cualquier tercero; (iv) 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); (v) que surja de nuestra suspensión y cancelación de su derecho a utilizar Amazon CloudFront de conformidad con el Contrato de AWS; (vi) que resulte del exceso de los límites de uso establecidos en la documentación de Amazon CloudFront; o (vii) que resulte del uso de un servidor de origen diferente a Amazon S3 (en conjunto, las "**Exclusiones de SLA de Amazon CloudFront**"). 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.

Versiones anteriores: [Enlace](#)