

Contrato de Nivel de Servicio Amazon S3

La traducción a continuación se proporciona únicamente con fines informativos. En caso de discrepancia, incoherencia o conflicto entre esta traducción y la versión en inglés (en particular debido a los retrasos de traducción), prevalecerá la versión en inglés.

Última Actualización: 16 de Septiembre de 2015

Este Contrato de Nivel de Servicio Amazon S3 (“**SLA**”) es una política que regula el uso del Servicio de Almacenamiento Simple de Amazon (“**Amazon S3**”) conforme a los términos del Contrato de Usuario AWS (el “**Contrato AWS**”) entre Amazon Web Services, Inc. y sus filiales (“**AWS**” o “**nosotros**”) y los usuarios de servicios AWS (“**usted**”). Este SLA se aplica por separado a cada cuenta que utiliza Amazon S3. Salvo disposición en contrario en el presente, este SLA está sujeto a los términos del Contrato AWS, y los términos con mayúscula inicial tendrán el significado especificado en el Contrato AWS. Nos reservamos el derecho de cambiar los términos de este SLA de conformidad con el Contrato AWS.

Compromiso de Servicio

AWS hará esfuerzos comerciales razonables por mantener disponible el Amazon S3 con el Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual Aplicable (tal y como se define a continuación) durante cualquier ciclo de facturación mensual (el “**Compromiso de Servicio**”). En el evento de que Amazon S3 no cumpla con el Compromiso de Servicio, usted será elegible para recibir un Crédito por Servicio según se describe más adelante.

Definiciones

- “**Tasa de Error**” significa: (i) el número total de errores internos del servidor devueltos por Amazon S3 con estatus de error “**InternalError**” o “**ServiceUnavailable**” dividido entre (ii) el número total de solicitudes para el tipo de solicitud aplicable durante ese periodo de 5 minutos. Nosotros calcularemos la Tasa de Error por cada cuenta Amazon S3 como un porcentaje por cada periodo de 5 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 cualquier exclusión del SLA de Amazon S3 (tal y como se define más adelante).

- **“Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual”** se calcula restando del 100% el promedio de las Tasas de Errores de cada periodo de 5 minutos en el ciclo de facturación mensual.
- Un **“Crédito por Servicio”** es un crédito en dólares, calculado como se indica a continuación, que nosotros podremos acreditar de regreso a una cuenta Amazon S3 elegible.

Créditos por Servicio

Los Créditos por Servicio se calculan como un porcentaje del total de cargos pagados por usted por el Amazon S3 para el ciclo de facturación en el cual ocurrió el error conforme a la siguiente tabla.

Para todas las solicitudes no especificadas de otra manera a continuación:

Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual	Porcentaje de Crédito por Servicio
Igual a o superior a 99.0% pero menor que 99.9%	10%
Menor que 99.0%	25%

Para solicitudes a Amazon S3 Standard – Accesos Infrecuentes (Standard-IA):

Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual	Porcentaje de Crédito por Servicio
Igual a o superior a 98.0% pero menor que 99.0%	10%
Menor que 98.0%	25%

Nosotros aplicaremos cualquier Crédito por Servicio solamente contra pagos futuros de Amazon S3 que de una u otra manera sean adeudados por usted. A nuestra discreción, podríamos abonar el Crédito por Servicio a la tarjeta de crédito que usted utilizó para pagar por el ciclo de facturación durante el cual ocurrió el error. Los Créditos por Servicio no le darán derecho a ningún reembolso u otros pagos de AWS. Un Crédito por Servicio podrá ser aplicable y emitido exclusivamente si el monto de crédito para el ciclo mensual de facturación aplicable es mayor que un dólar (\$1 USD). Los Créditos por Servicio no podrán ser transferidos o aplicados a ninguna otra cuenta. Salvo disposición contraria en el Contrato AWS, su recurso legal único y exclusivo por cualquier indisponibilidad, falla en el desempeño, o cualquier otra falla nuestra en proporcionar Amazon S3 es el recibo de un Crédito por Servicio (si resultara elegible) conforme a los términos de este SLA.

Solicitud de Crédito y Procedimientos de Pago

Para recibir un Crédito por Servicio, usted deberá de presentar una reclamación [iniciando un caso en el Centro de Soporte AWS](#). Para ser elegible, la solicitud de crédito deberá de ser recibida por nosotros antes del final del segundo ciclo de facturación en el cual ocurrió el incidente y deberá incluir:

1. las palabras “**Solicitud de Crédito SLA**” en la línea del asunto;
2. las fechas y horas de cada incidente de Tasas de Error “**non-zero**” que usted esté reclamando; y
3. sus registros de solicitudes que documenten los errores y corroboren su falla reclamada (cualquier información confidencial o sensible en estos registros debe ser eliminada o reemplazada con asteriscos).

Si el Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual aplicable de dicha solicitud es confirmado por nosotros y es menor que el Compromiso de Servicio aplicable, le emitiremos el Crédito por Servicio dentro del ciclo de facturación siguiente al mes en que su solicitud fue confirmada. El hecho de que usted deje de presentar la solicitud y otra información como se requirió anteriormente, hará que se le descalifique de recibir un Crédito por Servicio.

Exclusiones de SLA de Amazon S3

El Compromiso de Servicio no aplica a ninguna indisponibilidad, suspensión o terminación de Amazon S3 o a cualquier otro problema de desempeño de Amazon S3: (i) que resulte de una suspensión descrita en la Cláusula 6.1 del Contrato AWS; (ii) causado por factores ajenos a nuestro control razonable, incluyendo cualquier evento de fuerza mayor o acceso a Internet o problemas relacionados más allá del punto de demarcación de Amazon S3; (iii) que resulten de cualquier acción u omisión suya o de un tercero; (iv) que resulten de su equipo, software o cualquier otra tecnología y/o el equipo, software o tecnología de un tercero (distinto de otro equipo de un tercero que esté bajo nuestro control directo); (v) que surja de nuestra suspensión y terminación de su derecho a usar el Amazon S3 conforme al Contrato AWS (conjuntamente, las “**Exclusiones de SLA de Amazon S3**”). Si la disponibilidad es impactada por otros factores distintos de los usados explícitamente en nuestro cálculo de la Tasa de Error, entonces podremos emitir un Crédito por Servicio considerando dichos factores a nuestra discreción.