

La traducción a continuación se suministra únicamente para fines informativos. En caso de discrepancia, incongruencia o conflicto entre esta traducción y la versión más actualizada en inglés (lo cual incluye aquellos causados por retrasos en la traducción), prevalecerá la versión en inglés.

Acuerdo de nivel de servicio de AWS WAF

Última actualización: 5 de mayo de 2022

Este Acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, SLA) de AWS WAF es una política que rige el uso de AWS WAF y se aplica por separado a cada cuenta que utiliza AWS WAF. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Contrato de usuario de AWS](#) o cualquier otro contrato con nosotros que rija su uso de nuestros Servicios (el “Contrato”), prevalecerán los términos y condiciones de este SLA, pero solo en lo que se refiere a dicho conflicto. Los términos en mayúsculas que se usan en este documento, pero que no se definen en dicho documento, tienen los mismos significados que se les asignan en el Contrato.

Compromiso de servicio

AWS hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para que AWS WAF esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual para cada región de AWS durante cualquier ciclo de facturación mensual de al menos 99,95 % (el “Compromiso de servicio”). En caso de que AWS WAF no cumpla con el Compromiso de servicio, usted podrá recibir un Crédito de servicio, según se describe a continuación.

Créditos de servicio

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje de los siguientes cargos que usted haya pagado por AWS WAF para el ciclo de facturación mensual en el que el Porcentaje de tiempo de actividad mensual para una región de AWS determinada estuvo dentro de los rangos establecidos en la tabla a continuación:

Porcentaje de tiempo de actividad mensual	Porcentaje de crédito de servicio
Inferior al 99,95 %, pero igual o superior al 99,0 %	10 %
Inferior al 99,0 %, pero mayor o igual al 95,0 %	25 %
Inferior al 95,0 %	100 %

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo contra futuros pagos a AWS WAF que, de otro modo, usted adeudaría. Según nuestro criterio, podemos emitir los Créditos de servicio a la tarjeta de crédito que usted utilizó para pagar el ciclo de facturación en el que se produjo la falta de disponibilidad. Los Créditos de servicio no le otorgan ningún derecho a un reembolso u otros pagos de AWS. Los Créditos de servicio se aplicarán y emitirán solo si el importe del crédito correspondiente al ciclo de facturación mensual aplicable es superior a un dólar (1 USD). Los Créditos de servicio no pueden transferirse ni aplicarse a otra cuenta. A menos que se disponga algo diferente en el Contrato, su único y exclusivo recurso en caso de falta de disponibilidad, de incumplimiento de

desempeño o de cualquier otra situación en la que no cumplamos con el suministro de AWS WAF es la recepción de Créditos de servicio (si corresponde), de acuerdo con los términos de este SLA.

Solicitud de créditos y procedimiento de pago

Para recibir un Crédito de servicio, debe enviar una reclamación mediante [la apertura de un caso en el Centro de Soporte de AWS](#). Para que la solicitud de crédito sea válida, debemos recibirla antes del final del segundo ciclo de facturación posterior al ciclo en el que se produjo el incidente y esta debe incluir:

- (i) las palabras “Solicitud de crédito de SLA” en el asunto;
- (ii) el ciclo de facturación y las regiones de AWS con respecto a los cuales usted reclama los Créditos de servicio, así como el Porcentaje de tiempo de actividad mensual de la región de AWS durante el ciclo de facturación, y las fechas, horas y Disponibilidades específicas por cada intervalo de 5 minutos con menos del 100 % de Disponibilidad en esa región de AWS, durante el ciclo de facturación;
- (iii) los registros de su Solicitud que documenten los errores para su reclamación de interrupción (cualquier información confidencial o sensible en estos registros debe eliminarse o reemplazarse con asteriscos).

Si confirmamos el Porcentaje de tiempo de actividad mensual de tal solicitud de crédito y es inferior al Compromiso de servicio, le emitiremos los Créditos de servicio en el plazo de un ciclo de facturación después del mes en que se presentó la solicitud de crédito. Si no envía la solicitud de crédito ni proporciona otra información de conformidad con las indicaciones antes detalladas, no podrá recibir Créditos de servicio.

Exclusiones del SLA de AWS WAF

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o cancelación de AWS WAF ni a ninguna otra dificultad de desempeño de AWS WAF (i) ocasionada por factores ajenos a nuestro control razonable, incluido cualquier caso de fuerza mayor, o problemas de acceso a internet u otros problemas relacionados que van más allá del punto de demarcación de AWS WAF; (ii) que surja de cualquier acción o inacción voluntarias por parte suya; (iii) que surja como resultado de que usted no siga las mejores prácticas que se describen en la Guía para usuarios de AWS WAF en el Sitio de AWS; (iv) que surja a causa de sus equipos, software u otras tecnologías; o (v) que surja del hecho de que nosotros suspendamos o cancelemos su derecho a usar AWS WAF de conformidad con el Contrato (en conjunto, las “Exclusiones del SLA de AWS WAF”). Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos de los que se utilizan explícitamente en nuestro cálculo del Porcentaje de tiempo de actividad mensual, entonces podemos emitir un Crédito de servicio, para lo cual consideraremos dichos factores, a nuestra discreción.

Definiciones

- La “disponibilidad” se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de solicitudes inspeccionadas por AWS WAF que no fallen con Errores y se relacionen únicamente con las Solicitudes de AWS WAF que están asociadas con Servicios de host subyacentes. Si sus Servicios de host correspondientes no efectuaron ninguna Solicitud para inspección por parte de AWS WAF en un intervalo de 5 minutos determinado, se considera que ese intervalo estará 100 % disponible.
- Un E” es cualquier Solicitud que AWS WAF no inspeccionó y que los Servicios de host informan en sus respectivos registros de acceso.
- Los “Servicios de host” son Amazon CloudFront, AWS Application Load Balancer y Amazon API Gateway.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” de una región de AWS específica se calcula como la media de la Disponibilidad para todos los intervalos de 5 minutos en un ciclo de facturación mensual. Las mediciones del Porcentaje de tiempo de actividad mensual excluyen el tiempo de inactividad provocado, directa o indirectamente, por las Exclusiones del SLA de AWS WAF.
- Una “Solicitud” es una solicitud de HTTP entrante.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece a continuación, que podemos acreditar en una cuenta autorizada a tal efecto.