

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

Acuerdo de nivel de servicio de AWS Network Security Manager

Última actualización: 24 de septiembre de 2026

Este Acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, “SLA”) de **AWS Network Security Manager** es una política que rige el uso de **AWS Network Security Manager** (“NSM”) y se aplica por separado a cada cuenta que utilice NSM. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Acuerdo de Cliente de AWS](#) u otro acuerdo con nosotros que rija su uso de nuestros Servicios (el “Acuerdo”), se aplicarán los términos y condiciones de este SLA, pero solo en la medida de dicho conflicto. Los términos en mayúscula utilizados en este SLA, pero no definidos aquí tendrán los significados establecidos en el Acuerdo.

SLA

AWS hará esfuerzos comercialmente razonables para que NSM esté disponible, según se indica en la tabla, en cada región de AWS durante cualquier ciclo de facturación mensual (el “SLA de NSM”). En caso de que algún NSM no cumpla con el SLA de NSM, usted será elegible para recibir un Crédito de servicio, según se describe a continuación.

Porcentaje de tiempo de actividad mensual	Porcentaje de Créditos de 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 %

Créditos de servicio

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje de los cargos totales pagados por usted por las funciones de NSM afectadas en la región afectada de AWS, para el ciclo de facturación mensual en el que no se cumplió el SLA, según corresponda.

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo contra futuros pagos de NSM que de otro modo usted adeudaría. A nuestra discreción, podemos emitir el Crédito de servicio a la tarjeta de crédito que utilizó para pagar el ciclo de facturación en el que ocurrió la Falta de disponibilidad. Los Créditos de servicio no le darán derecho a ningún reembolso u otro pago de AWS. Se aplicará un Crédito de servicio y se emitirá solo si el monto del crédito para el ciclo de facturación mensual correspondiente es superior a un dólar (\$1 USD). Los Créditos de servicio no pueden transferirse ni aplicarse a ninguna otra cuenta. A menos que se disponga algo diferente en el Acuerdo, su único y exclusivo recurso por cualquier falta de disponibilidad o incumplimiento u otra falla por nuestra parte para proveer NSM es recibir un Crédito de servicio (si corresponde) de conformidad con los términos de este SLA.

Procedimientos de solicitud de crédito y pago

Para recibir un Crédito de servicio, debe enviar una reclamación; para ello, debe [abrir un caso en el Centro de Atención de AWS](#). Su solicitud de crédito debe ser recibida por nosotros antes del final del segundo ciclo de facturación después del cual ocurrió el incidente y debe incluir la información que se especifica a continuación:

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

1. las palabras “Solicitud de crédito de SLA de NSM de Amazon” en el asunto;
2. las fechas y horas de cada incidente de Falta de disponibilidad que usted reclama
3. los ID de recurso para NSM; y
4. los registros de sus solicitudes y cualquier otra información que documente los errores y corrobore la interrupción que usted alega.**

*** Reemplace cualquier información confidencial o sensible con asteriscos.*

Si confirmamos que tiene una reclamación válida en virtud del SLA correspondiente, le emitiremos el Crédito de servicio dentro de un ciclo de facturación posterior al mes en el que confirmamos su solicitud.

Si no proporciona la solicitud y otra información según se requiere anteriormente, no calificará para recibir un Crédito de servicio.

Exclusiones del SLA de NSM

El SLA no se aplica a ninguna Falta de disponibilidad, suspensión o terminación de NSM, ni a ningún otro problema de rendimiento de NSM: (i) causado por factores que escapen a nuestro control razonable, incluidos cualquier evento de fuerza mayor o problemas de acceso a Internet o relacionados que se produzcan más allá del punto de demarcación de NSM; (ii) que surjan de cualquier acción u omisión de su parte (p. ej., actividades que superen cualquiera de los valores de cuota identificados en la documentación del producto NSM); (iii) que surjan del incumplimiento por su parte de las directrices y mejores prácticas descritas en la documentación técnica de NSM disponible en el Sitio de AWS; (iv) que surjan de sus equipos, software u otra tecnología; o (v) que surjan de la suspensión o terminación de su derecho a utilizar NSM por nuestra parte, de conformidad con el Acuerdo. 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, en ese caso podremos emitir un Crédito de servicio considerando dichos factores a nuestra discreción.

Definiciones

- Un “Error” es aquella solicitud de NSM que devuelve un código de error de 500 o 503.
- “Tasa de error” significa el número total de errores internos devueltos por las API de NSM dividido por el número total de solicitudes para el tipo de solicitud aplicable durante ese intervalo de cinco minutos en una región de AWS determinada. Calcularemos la Tasa de error para cada cuenta de administrador de NSM como un porcentaje para cada intervalo de cinco minutos en el ciclo de facturación mensual. El cálculo del número de Errores no incluirá los errores que surjan directa o indirectamente como resultado de cualquiera de las Exclusiones del SLA de NSM.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” se calcula al restar del 100 % el promedio de las Tasas de error de cada intervalo de cinco minutos en el ciclo de facturación mensual.
- “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos acreditar a una cuenta de NSM que califique.