

# Contrato de Nivel de Servicios de Computación de Amazon

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.

## Fecha Efectiva: 12 de febrero de 2018

Este Contrato de Nivel de Servicios de Computación de Amazon (el "SLA") es una política que regula el uso, por usted o por la entidad a la que usted representa ("usted"), de los Productos y Servicios Incluidos (enumerados a continuación) conforme los términos del Contrato de Usuario AWS (el "Contrato AWS") entre Amazon Web Services, Inc. y sus afiliados ("AWS" o "nosotros") y usted. Este SLA se aplica por separado a cada cuenta que utiliza los Productos y Servicios Incluidos. Salvo disposición en contrario en el presente, este SLA está sujeto a los términos del Contrato AWS, y los términos con mayúscula inicial tendrán significado que se especifica en el Contrato AWS. Nos reservamos el derecho de cambiar los términos de este SLA de acuerdo con el Contrato AWS.

## Productos y Servicios Incluidos

- Amazon Elastic Compute Cloud (Amazon EC2)
- Amazon Elastic Block Store (Amazon EBS)
- Amazon Elastic Container Service (Amazon ECS)
- AWS Fargate for Amazon ECS (AWS Fargate)

## Compromiso de Servicio

AWS realizará esfuerzos comerciales razonables para que los Productos y Servicios Incluidos estén disponibles con un Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual (tal y como se define más adelante) de al menos 99,99 %, durante cualquier ciclo de facturación mensual (el "Compromiso de Servicio"). En el evento de que cualquiera de los Productos y Servicios Incluidos no cumplan con el Compromiso de Servicio, usted será elegible para recibir un Crédito de Servicio según se describe a continuación.

## Definiciones

- "Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual" se calcula restando del 100 % el porcentaje de los minutos durante el mes en el que cualquiera de los Productos y Servicios Incluidos, según corresponda, estuviera en estado de "Región No Disponible." Las mediciones de Porcentaje de

Tiempo de Actividad Mensual excluyen el tiempo de inactividad que resulte directa o indirectamente de cualquier exclusión del SLA de Servicios de Computación de Amazon (tal y como se define más adelante).

- “Zona de Disponibilidad” y “ZD” significan una ubicación aislada dentro de una región identificada por medio de un identificador en forma de letras seguido del código regional (por ej., us-west-1a).
- “Región No Disponible” e “Indisponibilidad de Región” significan:
  - Para Regiones con solo una ZD, cuando esa ZD y una ZD en cualquier otra Región, donde usted esté ejecutando una instancia o tarea (uno o más contenedores), según sea el caso, estén simultáneamente “No disponibles” para usted.
  - Para todas las demás Regiones, cuando más de una ZD dentro de la misma Región, donde usted esté ejecutando una instancia o tarea (uno o más contenedores), según sea el caso, estén simultáneamente “No disponibles” para usted.
- “No disponible” e “Indisponibilidad” significan:
  - Para Amazon EC2, Amazon ECS o AWS Fargate, cuando todas sus instancias o tareas en ejecución, según sea el caso, no tengan conectividad externa.
  - Para Amazon EBS, cuando todos sus volúmenes conectados ejecuten lecturas cero y escrituras cero IO, con IO pendiente en cola.
- Un “Crédito de Servicio” es un crédito en dólares, calculado como se establece a continuación, que nosotros podríamos acreditar de nuevo en una cuenta elegible.

## Compromisos de Servicio y Créditos de Servicio

Los Créditos de Servicio se calculan como un porcentaje de los cargos totales pagados por usted (excluyendo pagos únicos, tales como pagos por adelantado para Instancias Reservadas) para cualquiera de los Productos y Servicios Incluidos (cualquiera que estuviera No Disponible, o todos, si todos estuvieran No Disponibles) en la Región afectada por el ciclo de facturación mensual en el que la Indisponibilidad de Región hubiese ocurrido conforme a la tabla que aparece a continuación.

Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual	Porcentaje de Crédito de Servicio
Menor que 99,99 % pero igual o superior a 99,0 %	10 %
Menor que 99,0 %	30 %

Nosotros aplicaremos cualquier Crédito de Servicio exclusivamente contra pagos futuros por los Productos y Servicios Incluidos 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 la No Disponibilidad. 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, no desempeño, o cualquier otra falla nuestra en proporcionar los Productos y Servicios Incluidos, es el recibo de un Crédito por Servicio (cuando resulte elegible) conforme los términos de este SLA.

## Solicitud de Crédito y Procedimiento de Pago

Para recibir un Crédito por Servicio, usted deberá presentar una reclamación, abriendo [un caso en el Centro de Soporte AWS](#). Para ser elegible, la solicitud de crédito debe ser recibida por nosotros al término 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. Los tiempos y fechas de cada incidente de Indisponibilidad que usted esté reclamando;
3. Los IDs de las instancias afectadas, los IDs de los volúmenes o los ARN de las tareas; y
4. Sus registros de solicitudes que documenten los errores y corroboren la falla reclamada (cualquier información confidencial o sensible en estos registros deberá ser eliminada o reemplazada con asteriscos).

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

## Exclusiones del SLA de Servicios de Computación de Amazon

El Compromiso de Servicio no aplica a ninguna indisponibilidad, suspensión, o terminación de los Productos y Servicios Incluidos, o cualquier otra falla de desempeño que afecte a los Productos y Servicios Incluidos: (i) que resulte de una suspensión descrita en la Cláusula 6.1 del Contrato AWS; (ii) causada 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 los Productos y Servicios Incluidos; (iii) que resulten de cualquier acción u omisión suya o de un tercero incluyendo su falla al reconocer un volumen de recuperación; (iv) que resulten de su equipo,

software o cualquier otra tecnología y/o equipo, software o tecnología de un tercero (diferente de equipos de terceros que estén dentro de nuestro control directo); (v) que resulten de fallas de instancias individuales o volúmenes no atribuibles a la Región de Indisponibilidad; (vi) que resulten de cualquier mantenimiento según lo previsto de conformidad con el Contrato AWS; o (vii) que surjan de nuestra suspensión o terminación de su derecho a utilizar los Productos y Servicios Incluidos conforme al Contrato AWS (conjuntamente, las “Exclusiones del SLA de Servicios de Computación de Amazon”). Si la disponibilidad es impactada por otros factores distintos a los usados en nuestro cálculo de Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual, entonces nosotros podremos emitir un Crédito por Servicio considerando dichos factores a nuestra discreción.