

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 para Amazon Elastic Block Store

Última actualización: 31 de mayo de 2022

El presente Acuerdo de nivel de servicio para Amazon Elastic Block Store (Service Level Agreement, “SLA”) es una política que rige el uso de Amazon Elastic Block Store ([“Amazon EBS”](#)) y se aplica por separado a cada cuenta que utilice Amazon EBS. En caso de surgir un conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Acuerdo del cliente de AWS](#), o cualquier otro acuerdo con nosotros que rija su uso de nuestros Servicios (el “Acuerdo”), 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 el mismo tienen los mismos significados que se les asignan en el Contrato.

## SLA

AWS establece dos compromisos de SLA para Amazon EBS: (1) un SLA a nivel de región que rige los volúmenes de EBS implementados a lo largo de múltiples AZ o regiones, y (2) un SLA a nivel de volumen que rige los volúmenes de EBS de manera individual.

### SLA a nivel de región

En el caso de Amazon EBS con todos los volúmenes de ejecución implementados simultáneamente en dos o más AZ en la misma región (o al menos dos regiones, si solo hay una AZ en una región determinada), AWS hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para que Amazon EBS esté disponible para cada región de AWS con el Porcentaje de tiempo de actividad mensual que se indica en la tabla que figura más abajo, durante cualquier ciclo de facturación mensual (el “SLA a nivel de región”).

Porcentaje de tiempo de actividad mensual	Porcentaje de Crédito de servicio
Inferior al 99,99 %, pero igual o superior al 99,0 %	10 %
Inferior al 99,0 %, pero igual o superior al 95,0 %	30 %
Inferior al 95,0 %	100 %

### SLA a nivel de volumen

En el caso de cada volumen de Amazon EBS (“Volumen individual de EBS”), AWS hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para que el Volumen individual de EBS esté disponible con el Porcentaje de tiempo de actividad a nivel de volumen que se indica en la tabla que figura más abajo, durante cualquier ciclo de facturación mensual (el “SLA a nivel de volumen”).

Porcentaje de Tiempo de actividad a nivel de volumen	Porcentaje de Crédito de servicio
Inferior al 99,9 %, pero igual o superior al 99,0 %	10 %
Inferior al 99,0 %, pero igual o superior al 95,0 %	30 %
Inferior al 95,0 %	100 %

## Créditos de servicio

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje de la factura mensual por los volúmenes de Amazon EBS aplicables en la región de AWS afectada que no hayan cumplido con el SLA a nivel de región o con el SLA a nivel de volumen, respectivamente.

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo contra futuros pagos de Amazon EBS 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 otorgan ningún derecho a reembolsos u otros pagos por parte de AWS. El Crédito de servicio se aplicará y emitirá solo si el importe de 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.

## Procedimientos de solicitud de crédito y pago

Para recibir un Crédito de servicio, debe enviar una reclamación mediante [la apertura de un caso en el Centro de soporte de AWS](#). Usted no podrá combinar ni acumular reclamaciones en virtud del SLA a nivel de región y del SLA a nivel de volumen con respecto a un Volumen individual de EBS. 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 para el SLA a nivel de región y el SLA a nivel de volumen, según corresponda:

- i. las palabras “Solicitud de crédito de SLA de Amazon EBS” en la línea de asunto;
- ii. las fechas, las horas y la región de AWS afectada de cada incidente de Falta de disponibilidad que usted reclama;
- iii. las ID de los recursos de sus volúmenes de Amazon EBS;
- iv. sus registros de solicitud que documenten los errores y corroboren la interrupción por la que usted presenta la reclamación\*\*.

\*\* Sustituya cualquier información confidencial o sensible por asteriscos.

Si nosotros confirmamos una reclamación en virtud del SLA correspondiente, emitiremos un Crédito de servicio a su favor, en el término de un ciclo de facturación posterior al mes en el cual confirmemos su solicitud.

Si no envía la información solicitada y cualquier otra información, según se especificó más arriba en este documento, no reunirá los requisitos para recibir un Crédito de servicio. Salvo que el Acuerdo indique lo contrario, este SLA establece sus recursos únicos y exclusivos, y las obligaciones únicas

y exclusivas de AWS, por cualquier falta de disponibilidad, falta de cumplimiento u otra falta de prestación de Amazon EBS de nuestra parte.

## Exclusiones del SLA para Amazon EBS

El SLA a nivel de región y el SLA a nivel de volumen, respectivamente, no se aplican a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de Amazon EBS o cualquier otro problema de rendimiento de Amazon EBS directa o indirectamente: (i) causados por factores fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier evento de fuerza mayor o acceso a Internet o problemas relacionados más allá del punto de demarcación del Servicio incluido aplicable; (ii) que surjan de cualquier acción u omisión por su parte, incluida la falta de reconocimiento de un volumen de recuperación o de respuesta a inquietudes sobre el estado de los recursos; (iii) que surjan de sus equipos, software u otra tecnología; o (iv) que surjan de nuestra suspensión o rescisión de sus derechos a utilizar Amazon EBS de conformidad con el Acuerdo (en forma conjunta, las “Exclusiones del SLA para Amazon EBS”). Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos de los que se utilizan en nuestro cálculo del Porcentaje de tiempo de actividad mensual o Porcentaje de tiempo de actividad a nivel de volumen, podemos emitir un Crédito de servicio, para lo cual consideraremos dichos factores, a nuestra discreción.

## Definiciones

- “Zona de disponibilidad” y “AZ” (Availability Zone) significan un lugar aislado, dentro de una región de AWS identificada por una letra después del código de región de AWS (p. ej., EE. UU.-oeste-1a).
- El “Porcentaje de tiempo de actividad a nivel de volumen” se calcula al restar del 100 % el porcentaje de minutos durante el mes en el que un Volumen individual de EBS se encontró en estado No disponible.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” se calcula al restar del 100 % el porcentaje de minutos durante el mes en el que Amazon EBS se encontró en estado No disponible.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta que califica.
- “No disponible” y “Falta de disponibilidad” significan lo siguiente:
  - En el caso del SLA a nivel de región, cuando todos los volúmenes adjuntos desplegados en dos o más AZ dentro de la misma región de AWS (o, si hay solo una AZ en la región de AWS, esa AZ y una AZ de otra región de AWS) realizan cero lectura y escritura de entrada/salida, con entrada/salida pendiente en fila.
  - En el caso del SLA a nivel de volumen, cuando su Volumen individual de EBS realiza cero lectura y escritura de entrada/salida, con entrada/salida pendiente en fila.