

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

# Contrato de Nivel de Servicio de Amazon File Cache

Última actualización: 29 de septiembre de 2022

Este Contrato de Nivel de Servicio de Amazon File Cache (“SLA”) es una política que rige el uso de Amazon File Cache y se aplica por separado a cada cuenta que utilice Amazon File Cache. En caso de conflicto entre las condiciones del presente SLA y las condiciones del [Contrato de Usuario de AWS](#) u otro acuerdo con nosotros que regule su uso de nuestros Servicios (el “Contrato”), resultarán aplicables las condiciones del presente SLA, pero solo en la medida correspondiente a dicho conflicto. Los términos en mayúscula utilizados pero no definidos en este documento tendrán los significados establecidos en el Contrato.

## Compromiso de servicio

AWS hará esfuerzos comercialmente razonables para que cada Caché de Archivos de Amazon Single-AZ esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad Single-AZ como se muestra en la tabla siguiente durante cualquier ciclo de facturación mensual:

Porcentaje de tiempo de actividad mensual de Single-AZ	Porcentaje de crédito de servicio
Inferior al 99,5 %, pero igual o superior al 99,0 %	10 %
Inferior al 99,0 %, pero igual o superior al 95,0 %	25 %
Inferior al 95,0 %	100 %

## Créditos de servicio

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje de la factura mensual de Single-AZ Cache afectado que no cumplió el Compromiso de Servicio. Aplicaremos los Créditos de servicio únicamente contra futuros pagos que, de lo contrario, le correspondería abonar por el servicio Amazon File Cache. A nuestra discreción, podremos emitir el Crédito 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 darán derecho a ningún reembolso u otro pago por parte de AWS. Se aplicará y emitirá un Crédito de servicio solo si el importe de crédito para el ciclo de facturación mensual aplicable es superior a un dólar (1 USD). Los Créditos de servicio no pueden transferirse ni aplicarse a ninguna otra cuenta. Salvo que se disponga lo contrario en el Contrato, su único y exclusivo recurso ante cualquier falta de disponibilidad, de funcionamiento u otra falta por nuestra parte a la hora de proporcionar el servicio Amazon File Cache es recibir un Crédito de servicio (si reúne los requisitos oportunos) de conformidad con las condiciones del presente SLA.

## Solicitud de crédito y procedimientos de pago

Para recibir un Crédito de servicio, debe enviar una reclamación [abriendo un caso](#) en el Centro de soporte de AWS. Deberemos recibir la solicitud de crédito antes del fin del segundo ciclo de facturación tras el cual se produjera el incidente, y deberá incluir la siguiente información:

La siguiente traducción se proporciona únicamente con fines informativos. En caso de discrepancia, contradicción o conflicto 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 en virtud del SLA” en la línea del asunto;
2. el ciclo de facturación y la región de AWS con respecto a los cuales está reclamando Créditos de servicio junto con las fechas y horas de cada Incidente de falta de disponibilidad que está reclamando;
3. la(s) ID(s) de la caché y la(s) AZ(s) de las cachés afectadas; y
4. sus registros de solicitud que documenten que usted alega falta de disponibilidad (cualquier información confidencial o sensible en estos registros deberá eliminarse o sustituirse con asteriscos).

Si confirmamos su reclamación en virtud de este SLA como válida, le emitiremos los Créditos de servicio en el plazo de un ciclo de facturación tras el mes en el que hayamos confirmado su solicitud. Si no proporciona la solicitud y otra información según lo requerido anteriormente, no tendrá derecho a recibir un Crédito de servicio.

#### Exclusiones del SLA de Amazon File Cache

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna indisponibilidad, suspensión o finalización del servicio de Amazon File Cache, ni a ningún otro problema de rendimiento de Amazon File Cache, directa o indirectamente (i) causados por factores ajenos a nuestro control razonable, incluido cualquier acontecimiento de fuerza mayor o problemas de acceso a Internet o relacionados más allá del punto de demarcación del servicio Amazon File Cache; (ii) que resulten de cualquier acción u omisión por tu parte; (iii) que resulten de tu equipo, software u otra tecnología; (iv) que resulten de que usted no siga la documentación técnica actual aplicable al servicio Amazon File Cache (incluidas las guías para desarrolladores aplicables), tal como las publicamos y actualizamos de vez en cuando en el Sitio de AWS; o (v) que resulten de una suspensión o terminación de su derecho a utilizar Amazon File Cache de conformidad con el Contrato. Si la disponibilidad se viese afectada por factores distintos a los utilizados en nuestro cálculo del Porcentaje de tiempo de actividad Single-AZ, podremos emitir un Crédito de servicio considerando dichos factores a nuestra discreción.

#### Definiciones

- “AZ” hacen referencia a una ubicación aislada dentro de una región de AWS identificada por un identificador de letras que sigue al código de la región (por ejemplo, us-west-1a).
- “Operación” es una instrucción que te permite acceder a los datos en la Caché de Archivos de Amazon Single-AZ.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo establecido anteriormente, que podemos devolver a una cuenta de Amazon File Cache que cumpla los requisitos.
- “Caché Single-AZ” es una caché Single-AZ de Amazon File Cache que tiene un clúster de servidores de archivos desplegados en una sola AZ.
- “Porcentaje de tiempo de actividad de Single-AZ” para una Zona única determinada se calcula restando del 100 % el porcentaje de minutos durante el mes en que la Zona única no está disponible. Si has estado ejecutando una caché de una sola zona (Single-AZ) durante solo una parte del mes, se supone que esa caché está disponible al 100 % durante la parte del mes en la que no se estaba ejecutando.
- “No disponible” y “falta de disponibilidad” significan que todas las operaciones fallan para su caché de una sola zona, respectivamente, durante un intervalo de 1 minuto.

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