

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 AppFabric

Última actualización: 21 de junio de 2023

Este Acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, “SLA”) de AWS AppFabric es una política que rige el uso de AWS AppFabric (“AWS AppFabric”) y se aplica por separado a cada cuenta que usa AWS AppFabric. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Contrato de cliente 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 refiera 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 realizará los esfuerzos comercialmente razonables para que AWS AppFabric esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual para cada región de AWS, durante cualquier ciclo de facturación mensual, de al menos un 99,9 % (el “Compromiso de servicio”). En caso de que AWS AppFabric no cumpla con el Compromiso de servicio, usted reunirá los requisitos para recibir un Crédito de servicio según se describe a continuación.

Créditos de servicio

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje del total de los cargos pagados por usted por AWS AppFabric en la región de AWS afectada durante el ciclo de facturación mensual en el cual no se cumplió con el Compromiso de servicio, de acuerdo con el siguiente programa:

Porcentaje de tiempo de actividad mensual	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 %	25 %
Inferior al 95,0 %	100 %

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo contra futuros pagos de AWS AppFabric 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 reembolso 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. A menos que se indique lo contrario en el Acuerdo, su único y exclusivo recurso por una falta de disponibilidad, falta de rendimiento o cualquier otra situación en la que incumplamos el suministro de AWS AppFabric es la recepción de un Crédito de servicio (si cumple los requisitos), de conformidad 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 reunir los requisitos, debemos recibir la solicitud de crédito antes del final del segundo ciclo de facturación posterior al ciclo en el que se produjo el incidente, y la solicitud debe incluir:

1. las palabras “Solicitud de crédito de SLA” en el asunto;
2. 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; y
3. los registros de su solicitud que documenten los errores y corroboren 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 dicha solicitud y es menor que el Compromiso de servicio, le emitiremos el Crédito de servicio dentro de un ciclo de facturación posterior al mes en que ocurrió la solicitud. Si no envía la solicitud ni proporciona otra información según lo requerido antes, no reunirá los requisitos para recibir un Crédito de servicio.

Exclusiones del SLA de AWS AppFabric

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de AWS AppFabric, o cualquier otro problema de rendimiento de AWS AppFabric: (i) causado 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 de AWS AppFabric, como por ejemplo la falla de una API a partir de una aplicación con respaldo de AWS AppFabric; (ii) que sea el resultado de cualquier acción o inacción de su parte o de cualquier tercero (p. ej., deshabilitar llaves de cifrado o hacer que las llaves de cifrado sean inaccesibles, invalidar o deshabilitar tokens de autenticación, permisos mal configurados, credenciales/tokens de autenticación vencidos o incorrectos, depreciación de API por parte de terceros, limitación del flujo de datos por parte de terceros hacia o desde AWS AppFabric, etc.); (iii) que sea el resultado de que usted no siga las directrices y mejores prácticas descritas en la [documentación técnica de AWS AppFabric](#) en el Sitio de AWS; (iv) que resulte de sus equipos, software

u otra tecnología; o (v) que surja de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a usar AWS AppFabric conforme con el Contrato (en conjunto, las “Exclusiones del SLA de AWS AppFabric”). Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos a aquellos usados en nuestros cálculos del Porcentaje de tiempo de actividad mensual, podemos emitir un Crédito de servicio en consideración de dichos factores, a nuestra discreción.

Definiciones

- La “Disponibilidad” se calcula por cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes exitosas y acciones programadas procesadas por AWS AppFabric. Si estas Solicitudes no fallan, y las acciones programadas cumplen con ejecutarse sin Errores en un intervalo de 5 minutos determinado, entonces se asume que AppFabric está 100 % disponible en ese intervalo de tiempo.
- Una “Solicitud” es una invocación a la API de StartUserAccessTasks para obtener el acceso de un usuario a todas las aplicaciones autorizadas en AWS Console o AWS Command Line Interface (CLI).
- “Acciones programadas” es una entrega recurrente de registros de auditoria disponibles a partir de todas las aplicaciones SaaS autorizadas hacia destinos configurados.
- Un “Error” es cualquier Solicitud que arroja un código de error 500 o 503 (se muestra como un error de servicio interno o estado de servicio no disponible en la consola de AWS AppFabric), o un estado de destino de ingestion fallido debido a una falla de servicio interna en AWS AppFabric, excluyendo cualquier motivo indicado en las exclusiones del SLA de AWS AppFabric.
- 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 que sea el resultado directo o indirecto de cualquier Exclusión del SLA de AWS AppFabric.
- Un “Crédito de Servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta AWS AppFabric elegible.