

*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.*

# Contrato de nivel de servicio de Amazon Application Recovery Controller

**Última actualización: 15 de agosto de 2024**

Este Contrato de nivel de servicio de Amazon Application Recovery Controller (“SLA”) es una política que rige el uso de Application Recovery Controller y se aplica por separado a cada cuenta que utiliza Amazon Application Recovery Controller. 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 refiere 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 hará todo lo comercialmente razonable para poner a disposición el Clúster de Amazon Application Recovery Controller con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual de un 100 % durante cualquier ciclo de facturación mensual (el “Compromiso de servicio”). En caso de que un Clúster de Amazon Application Recovery Controller 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 de los cargos totales que usted paga por el Clúster de Amazon Application Recovery Controller afectado durante el ciclo de facturación mensual en el cual no se cumplió con el Compromiso de servicio, de acuerdo con el siguiente cronograma:

Porcentaje de tiempo de actividad mensual	Porcentaje de crédito de servicio
Inferior al 100 % pero igual o superior al 99,99 %	10 %
Menos del 99,99 %, pero mayor o igual al 99,95 %	30 %
Menos del 99,95 %	100 %

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio únicamente contra futuros pagos de Amazon Application Recovery Controller 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. A menos que se indique lo contrario en el Contrato, su único y exclusivo recurso ante cualquier falta de disponibilidad, de rendimiento o cualquier otra falta de nuestra parte en la provisión de Amazon Application Recovery Controller es la recepción de un Crédito de servicio (si reúne los requisitos), de acuerdo 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 que la solicitud de crédito sea válida, debemos recibirla antes del final del segundo ciclo de facturación posterior al ciclo en el que se produjo el incidente y esta debe incluir:

- i. las palabras “Solicitud de crédito de SLA” en el asunto;
- ii. las fechas, las horas y el Clúster de Amazon Application Recovery Controller afectado para cada incidente de Falta de disponibilidad que usted reclame; y
- iii. los registros de su solicitud que documenten los errores y corroboren su reclamación de interrupción (cualquier información confidencial o privada en estos registros debe eliminarse o reemplazarse con asteriscos).

Si confirmamos el Porcentaje de tiempo de actividad mensual de tal solicitud y este es inferior al Compromiso de servicio, le emitiremos el Crédito de servicio en el plazo de un ciclo de facturación después del mes en que se presentó la solicitud. Si no envía la solicitud ni proporciona otra información de conformidad con las indicaciones antes detalladas, no podrá recibir Créditos de servicio.

### **Exclusiones del SLA de Amazon Application Recovery Controller**

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de Amazon Application Recovery Controller o a cualquier otro problema de rendimiento de Amazon Application Recovery Controller: (i) causado por factores que están fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier evento de fuerza mayor o de acceso a Internet u otros problemas relacionados que van más allá del punto de demarcación de Amazon Application Recovery Controller; (ii) que sean el resultado de cualquier acción o inacción voluntaria de su parte o de un tercero, (iii) que sea el resultado de que usted no siga las guías y las mejores prácticas descritas en la [Documentación de Amazon Application Recovery Controller](#) que se incluyen en el Sitio de AWS; (iv) que sean causadas por sus equipos, software u otra tecnología y/o por los equipos, el software u otra tecnología de terceros (que no sean los equipos de terceros que están dentro de su control directo); (v) que se originen de nuestra suspensión o rescisión de su derecho de uso de Amazon Application Recovery Controller, de conformidad con el Contrato; o (vi) con respecto a las actualizaciones del Control de direccionamiento, las cuales tienen lugar durante un periodo en el cual usted no estuvo

intentando realizar llamadas de API en forma continua a todos los terminales en su Clúster (por ejemplo, [https://host\\*.ap-northeast-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1](https://host*.ap-northeast-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1), [https://host\\*.ap-southeast-2.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1](https://host*.ap-southeast-2.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1), [https://host\\*.eu-west-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1](https://host*.eu-west-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1), [https://host\\*.us-west-2.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1](https://host*.us-west-2.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1), y [https://host\\*.us-east-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1](https://host*.us-east-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1)) (en su conjunto, las “Exclusiones del SLA de Amazon Application Recovery Controller”). 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

- “Zona de disponibilidad” y “ZD” (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).
- Un “Clúster” es un conjunto de terminales regionales redundantes contra los cuales puede ejecutar llamadas de API para actualizar u obtener el estado de uno o más Controles de direccionamiento.
- Un “Control de direccionamiento” es un interruptor que le permite controlar si el tráfico de la aplicación está dirigido a una región o Zona de disponibilidad de AWS en particular.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” se calcula al restar del 100 % el porcentaje de minutos durante el mes en el que un Clúster se encontró en estado No disponible. Las mediciones del Porcentaje de tiempo de actividad mensual excluyen la Falta de disponibilidad que haya sido causada, directa o indirectamente, por una Exclusión del SLA de Amazon Application Recovery Controller.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta autorizada a tal efecto.
- “No disponible” y “Falta de disponibilidad” se refieren a que todas las llamadas válidas de API realizadas en forma continua a todos los terminales de un Clúster en un minuto no dan como resultado un código de éxito 2xx. Si no se intentan llamadas válidas de API en forma continua a todos los terminales de un Clúster durante un minuto o si no se realizan llamadas de API a un terminal del Clúster durante el minuto, se considera que el Clúster está disponible durante ese minuto.