

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 Budgets

Última actualización: 5 de mayo de 2022

Este Acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, "SLA") de AWS Budgets es una política que rige el uso de AWS Budgets y se aplica por separado a cada cuenta que usa AWS Budgets. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Contrato de usuario 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 todos los esfuerzos comerciales razonables para que AWS Budgets esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual de al menos el 99,9 %, en cada caso durante el ciclo de facturación mensual (el "Compromiso de servicio"). En caso de que AWS Budgets no cumpla con el compromiso del Porcentaje de tiempo de actividad mensual, 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 pagados por usted por AWS Budgets que no cumplió con el compromiso del Porcentaje de tiempo de actividad mensual en un ciclo de facturación, de acuerdo con el esquema que se indica a continuación.

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 %	100 %

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo contra futuros pagos de AWS Budgets 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 se produjo la falta de disponibilidad. Los Créditos de servicio no le darán derecho a ningún reembolso u otro pago 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 de AWS, su único y exclusivo recurso por cualquier falta de disponibilidad, de rendimiento o cualquier otro incumplimiento de nuestra parte en la provisión de AWS Budgets 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, es necesario que [presente una reclamación mediante la apertura de un caso en el Centro de Soporte de AWS](#). Para poder acceder a este beneficio, 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:

- i. las palabras “Solicitud de crédito de SLA” en el asunto;
- ii. las fechas y horas de cada incidente de Falta de disponibilidad que usted reclama; y
- iii. 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 de SLA de AWS Budgets

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de AWS Budgets, o cualquier otro problema de rendimiento de AWS Budgets: (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 Budgets; (ii) que sea el resultado de cualquier acción u omisión voluntaria de su parte; (iii) que sea el resultado de que usted no siga las mejores prácticas descritas en la página de [Mejores prácticas](#) de AWS Budgets en la guía del usuario de AWS Billing & Cost Management; (iv) que resulte de sus equipos, software u otra tecnología; o (v) que surja de nuestra suspensión y rescisión de su derecho a usar AWS Budgets conforme con el Contrato (en conjunto, las “Exclusiones del SLA de AWS Budgets”).

Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos de los que se utilizan explícitamente en nuestro cálculo del Porcentaje de tiempo de actividad mensual,

entonces podemos emitir un Crédito de servicio, para lo cual consideraremos dichos factores, a nuestra discreción.

Definiciones

- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” para AWS Budgets se calcula restando del 100 % el porcentaje de intervalos de 1 minutos durante el ciclo de facturación mensual en los cuales AWS Budgets estuvo “No disponible”. Si usted utilizó AWS Budgets solo durante una parte del mes, se asumirá que AWS Budgets estuvo disponible en un 100 % durante la parte del mes en la cual no estuvo en funcionamiento. Las mediciones del Porcentaje de tiempo de actividad mensual excluyen el tiempo de inactividad que resulta directa o indirectamente de cualquier Exclusión del SLA de AWS Budgets.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos acreditar a una cuenta que califique.
- “No disponible” significa que todas las solicitudes de conexión a AWS Budgets fallan durante un intervalo de 1 minuto.