

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 Billing Conductor

Última actualización: 22 de marzo de 2022

Este Acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, “SLA”) de AWS Billing Conductor es una política que rige el uso de AWS Billing Conductor y se aplica por separado a cada cuenta que utilice AWS Billing Conductor.

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 realizará los esfuerzos comercialmente razonables para poner AWS Billing Conductor a disposición según los Porcentajes de tiempo de actividad mensual descritos en la tabla a continuación, en cada región de AWS, durante cualquier ciclo mensual de facturación (el “Compromiso de servicio”). En caso de que AWS Billing Conductor no cumpla con el Compromiso de servicio, usted será elegible para recibir un Crédito de servicio como se describe a continuación.

Créditos de servicio

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje del total de los cargos que ha pagado por AWS Billing Conductor 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 esquema 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 95,0 %	100 %

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo contra futuros pagos de AWS Billing Conductor 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 por una falta de disponibilidad, falta de rendimiento o cualquier otro incumplimiento de nuestra parte en el suministro de AWS Billing Conductor 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 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; la solicitud debe incluir lo siguiente:

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 1 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 tal solicitud y 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 según lo requerido antes, no reunirá los requisitos para recibir un Crédito de servicio.

Exclusiones del SLA de AWS Billing Conductor

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de AWS Billing Conductor, o cualquier otro problema de rendimiento de AWS Billing Conductor: (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 Billing Conductor; (ii) que surja de cualquier acción u omisión suya o de cualquier tercero; (iii) que surja del hecho que usted no sigue las pautas y las mejores prácticas descritas en la [Documentación](#) de AWS Billing Conductor en el Sitio de AWS; (iv) que surja de sus equipos, software u otra tecnología suya o los equipos, software u otra tecnología de terceros (que no sea un equipo de terceros dentro de nuestro control directo); o (v) que surja de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a utilizar AWS Billing Conductor de acuerdo con el Contrato (en conjunto, las “Exclusiones del SLA de AWS Billing Conductor”). 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 para cada intervalo de 1 minutos como el porcentaje de Solicitudes procesadas por AWS Billing Conductor que no fallen debido a Errores y que se relacionen únicamente con las funciones de AWS Billing Conductor establecidas. Si no realizó ninguna Solicitud en un intervalo de 1 minuto determinado, se asumirá una Disponibilidad del 100 % para ese intervalo.
- Un “Error” es cualquier Solicitud que arroje un código de error 503.
- 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 1 minuto en un ciclo de facturación mensual. Las mediciones mensuales del Porcentaje de tiempo de actividad excluyen el tiempo de inactividad que surge directa o indirectamente de cualquier Exclusión del SLA de AWS Billing Conductor.
- “Solicitud” es una invocación de un recurso de AWS Billing Conductor mediante la llamada directa a la API de AWS Billing Conductor.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta que califica.