

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 la API de AWS Cost Explorer

Última actualización: 4 de mayo de 2022

Este Acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, “SLA”) de la API de AWS Cost Explorer es una política que rige el uso de la API de AWS Cost Explorer y se aplica por separado a cada cuenta que utiliza el servicio de la API de AWS Cost Explorer. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Acuerdo del cliente de AWS](#) o cualquier otro acuerdo con nosotros que rija su uso de nuestros Servicios (el “Acuerdo”), 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 comerciales razonables para que cada API de AWS Cost Explorer esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual de al menos el 99,9 %, durante cualquier ciclo de facturación mensual (el “Compromiso de servicio”). En caso de que la API de AWS Cost Explorer 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 la API de AWS Cost Explorer que no cumplieron con el compromiso del Porcentaje de tiempo de actividad mensual en un ciclo de facturación, de acuerdo con el siguiente esquema:

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 la API de AWS Cost Explorer 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 Acuerdo de AWS, su único y exclusivo recurso por cualquier falta de disponibilidad, rendimiento

o cualquier otra situación en la que no suministremos la API de AWS Cost Explorer 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 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:

- 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 del SLA de la API de AWS Cost Explorer

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna Falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de la API de AWS Cost Explorer, o cualquier otro problema de rendimiento de la API de AWS Cost Explorer: (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 la API de AWS Cost Explorer; (ii) que sea el resultado de cualquier acción o inacción 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 la API de AWS Cost Explorer en la Guía de usuario de la API de AWS Cost Explorer; (iv) que resulte de sus equipos, software u otra tecnología; o (v) que surja de nuestra suspensión y rescisión de su derecho a usar la API de AWS Cost Explorer de acuerdo con el Acuerdo (en conjunto, las “Exclusiones del SLA de la API de AWS Cost Explorer”).

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 la API de AWS Cost Explorer se calcula restando del 100% el porcentaje de intervalos de 1 minuto durante el ciclo de facturación mensual en los cuales la API de AWS Cost Explorer estuvo “No disponible”. Se supone que la API de AWS Cost Explorer está disponible al 100 % durante cualquier intervalo de 1 minuto en el que no se llame a la API de AWS Cost Explorer. Las mediciones del Porcentaje de tiempo de actividad mensual excluyen el tiempo de inactividad que es consecuencia directa o indirecta de cualquier Exclusión del SLA de la API de AWS Cost Explorer.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece a continuación, que podemos acreditar en una cuenta que reúna los requisitos.
- “No disponible” significa que todas las llamadas a la API de AWS Cost Explorer fallan durante un intervalo de 1 minuto.