

La traducción que se incluye a continuación se brinda 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 Backup

Última actualización: 5 de mayo de 2022

El presente Acuerdo de nivel de servicio (“SLA”) de AWS Backup es una política que rige el uso de AWS Backup y se aplica por separado a cada cuenta que utilice AWS Backup. En caso de surgir un 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 utilizan en el presente documento, pero que no aparecen definidos en él, tendrán los mismos significados que se les asigna en el Acuerdo.

Compromiso de servicio

AWS hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para poner a disposición AWS Backup con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual, según se establece a continuación, durante cualquier ciclo de facturación mensual (el “Compromiso de servicio”). En caso de que AWS Backup 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 pagados por usted por AWS Backup en la región de AWS afectada para el ciclo de facturación mensual en el que el Porcentaje de tiempo de actividad mensual estuvo dentro de los rangos establecidos en la tabla 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 Backup 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 AWS Backup no cumplió el Compromiso de servicio. 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 de AWS, su único y exclusivo recurso por cualquier falta de disponibilidad,

La traducción que se incluye a continuación se brinda 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.

de rendimiento o cualquier otra falta por nuestra parte en la provisión de AWS Backup será el recibo de un Crédito de servicio (si reúne los requisitos), de acuerdo con los términos de este SLA.

Procedimientos de solicitud de crédito y 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; la solicitud debe incluir:

1. las palabras “Solicitud de crédito de SLA” en el asunto;
2. el ciclo de facturación y la región de AWS con respecto a los cuales reclama créditos de servicio junto con las fechas y horas de cada incidente de Tasas de error distintas de cero que reclama; y
3. los registros de solicitud que documenten los incidentes reclamados en los que AWS Backup no cumplió el Compromiso de servicio (cualquier información confidencial o sensible de estos registros deberá eliminarse o sustituirse por asteriscos).

Si confirmamos el Porcentaje de tiempo de actividad mensual aplicable al mes de tal solicitud, y este es inferior al Compromiso de servicio correspondiente, emitiremos el Crédito de servicio a su favor, en el plazo de un ciclo de facturación posterior al mes en que confirmemos su 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 Backup

El Compromiso de servicio no se aplica a una falta de disponibilidad, suspensión o finalización de AWS Backup ni a otros problemas de rendimiento de AWS Backup: (i) causados por factores fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier hecho de fuerza mayor o problema de acceso a Internet o una dificultad conexa que vaya más allá del punto de demarcación de AWS Backup; (ii) que surjan de cualquier acción u omisión voluntaria de su parte; (iii) que sean consecuencia de sus equipos, software u otras tecnologías; o (iv) que se deban a que usted no cumple con la documentación técnica actual aplicable al servicio AWS Backup (incluidas las guías del desarrollador correspondientes) conforme nosotros las publiquemos o actualicemos periódicamente en el Sitio de AWS; o (v) que se deriven de nuestra suspensión y rescisión de su derecho de uso de AWS Backup, en conformidad con el Acuerdo de AWS (en su conjunto, las “Exclusiones del SLA de AWS Backup”). 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 tomando en cuenta dichos factores a nuestra discreción.

Definiciones

“Índice de error” significa: (i) la cantidad total de errores internos del servidor devueltos por la API de AWS Backup como estado de error “InternalFailure” o “ServiceUnavailable” dividido por (ii) la cantidad total de acciones de la API de AWS Backup para el tipo de acción aplicable durante ese intervalo de 5 minutos. Calcularemos el Índice de error para cada cuenta de AWS Backup como un porcentaje para cada intervalo de 5 minutos en el ciclo de facturación mensual. El cálculo de la cantidad de errores del servidor interno no incluirá los errores que surjan directa o indirectamente a

La traducción que se incluye a continuación se brinda 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.

causa de alguna de las Exclusiones del SLA de AWS Backup.

- Para calcular el “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” se le resta al 100 % el promedio de los Índices de error de cada intervalo de 5 minutos en el ciclo de facturación mensual. Si no realizó ninguna acción en un intervalo de 5 minutos determinado, se asumirá que ese intervalo tiene un Índice de error del 0 %.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta de AWS Backup que califica.