

*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 para AWS CloudTrail

**Última actualización: 5 de mayo de 2022**

El presente Acuerdo de nivel de servicio para AWS CloudTrail (Service Level Agreement, “SLA”) constituye una política que rige el uso de AWS CloudTrail y se aplica, por separado, a cada cuenta que utilice AWS CloudTrail. 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 comercialmente razonables para que AWS CloudTrail esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual para cada región de AWS, durante cualquier ciclo de facturación mensual, de al menos un 99,9 % (el “Compromiso de servicio”). En caso de que AWS CloudTrail no cumpla con el Compromiso de servicio, usted podrá 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 en relación con AWS CloudTrail en la región de AWS afectada para el ciclo de facturación en el que ocurrió el error, según el listado a continuación.

Para todas las solicitudes no especificadas de otra manera a continuación:

<b>Porcentaje de tiempo de actividad mensual</b>	<b>Porcentaje de Crédito de servicio</b>
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 CloudTrail que, de otro modo, usted debería abonar. 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 el error. 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, su único y exclusivo recurso por cualquier falta de disponibilidad, de rendimiento o cualquier otra falta por nuestra parte en la provisión de AWS CloudTrail 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 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:

1. las palabras “Solicitud de crédito de SLA” en el asunto;
2. la fecha y la hora de cada incidente de Índice de error que no sea cero, que usted reclame; 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 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 para AWS CloudTrail**

El Compromiso de servicio no se aplica a la falta de disponibilidad, la suspensión o la cancelación de AWS CloudTrail, ni a ningún otro problema de rendimiento de AWS CloudTrail: (i) causado por factores fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier evento de fuerza mayor o acceso a Internet o problemas relacionados que excedan el punto de demarcación de AWS CloudTrail; (ii) que sea el resultado de cualquier acción u omisión de su parte; (iii) que surja de sus equipos, software u otra tecnología; (iv) que sea el resultado de que usted no siga las mejores prácticas que se describen en la Guía del usuario de AWS CloudTrail publicada en el Sitio de AWS; o (v) que surja de nuestra suspensión o de la extinción de su derecho a usar AWS CloudTrail, conforme al Acuerdo (en conjunto, las “Exclusiones del SLA para AWS CloudTrail”). Si la disponibilidad se viera afectada por factores que no sean los que utilizamos para realizar nuestros cálculos del Índice de error, es posible que emitamos un Crédito de servicio en consideración de dichos factores, a nuestro criterio.

### **Definiciones**

- “Índice de error” significa: (i) la cantidad total de errores del servidor interno, arrojados por AWS CloudTrail con estado de error “InternalError” (error interno) o “ServiceUnavailable” (servicio no disponible), dividida por (ii) la cantidad total de solicitudes para el tipo de solicitud aplicable, durante ese intervalo de cinco minutos en una determinada región de AWS. Calcularemos el Índice de error para cada cuenta de AWS CloudTrail como un porcentaje para cada intervalo de cinco minutos en el ciclo de facturación mensual. El cálculo del Índice de error no incluirá errores que surjan directa o indirectamente como consecuencia de cualquiera de las Exclusiones del SLA para AWS CloudTrail.
- Para calcular el “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” para una determinada región de AWS se le resta al 100 % el promedio de los Índices de error de cada intervalo de cinco minutos en el ciclo de facturación mensual.
- Un “Crédito de Servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta de AWS CloudTrail elegible.