

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 última versión actualizada en inglés (inclusive debido a retrasos en la traducción), la que prevalecerá será la versión en inglés.

# Acuerdo de nivel de servicio de Amazon Cognito

Última actualización: 4 de mayo de 2022

Este Acuerdo de nivel de servicio de Amazon Cognito (Service Level Agreement, “SLA”) es una política que rige el uso que hacen los Grupos de usuarios de Amazon Cognito y Cognito Sync. (“Cognito”) y se aplica por separado a cada cuenta que utilice Cognito. 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 todo lo comercialmente razonable para poner a Cognito a disposición 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 Cognito no cumpla con el Compromiso de servicio, usted calificará 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 siguientes cargos que usted paga por Cognito para el ciclo de facturación mensual en el que el Porcentaje de tiempo de actividad mensual para una región de AWS determinada estuvo dentro de los rangos establecidos en la tabla que se incluye 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 Cognito que, de otro modo, usted adeudaría. Según nuestro criterio, podemos emitir los Créditos de servicio a la tarjeta de crédito que usted utilizó para pagar el ciclo de facturación en el que se produjo la falta de disponibilidad. Los Créditos de servicio no le otorgan ningún derecho a un reembolso u otros pagos de AWS. Los Créditos de servicio se aplicarán y emitirán 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

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 última versión actualizada en inglés (inclusive debido a retrasos en la traducción), la que prevalecerá será la versión en inglés.

contrario en el Acuerdo, su único y exclusivo recurso ante la falta de disponibilidad o rendimiento o ante cualquier otra falta de nuestra parte en la prestación de Cognito consiste en recibir Créditos de servicio (si califica), de conformidad 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 calificar, 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 dicha solicitud debe incluir:

- (i) las palabras “Solicitud de crédito del SLA” en el asunto;
- (ii) el ciclo de facturación y las regiones de AWS con respecto a los cuales usted reclama los Créditos de servicio, junto con el Porcentaje de tiempo de actividad mensual para la región de AWS durante el ciclo de facturación, y las fechas, horas y Disponibilidades específicas por cada intervalo de 5 minutos con menos del 100 % de Disponibilidad en dicha región de AWS durante el ciclo de facturación;
- (iii) los registros de su Solicitud que documenten los errores para su reclamación por interrupción (cualquier información confidencial o sensible en estos registros debe ser eliminada o reemplazada con asteriscos).

Si confirmamos el Porcentaje de tiempo de actividad mensual de tal solicitud de crédito y es inferior al Compromiso de servicio, le emitiremos los Créditos de servicio en el plazo de un ciclo de facturación después del mes en que se presentó la solicitud de crédito. No enviar la solicitud de crédito o proporcionar otra información, según los requisitos anteriores, lo descalificará para recibir los Créditos de servicio.

## Exclusiones del SLA de Cognito

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de Cognito o cualquier otro problema de rendimiento de Cognito: (i) causado por factores que están fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier evento de fuerza mayor, acceso a Internet u otros problemas relacionados ajenos al punto de demarcación de Cognito; (ii) que derive de cualquier acción o inacción voluntaria de su parte; (iii) que derive de su omisión en seguir las mejores prácticas descritas en recursos para el desarrollador de Cognito que se incluyen en el sitio de AWS; (iv) que derive en un periodo de recuperación adicional debido al impacto en los Límites del servicio de Cognito; (v) que se origine de sus equipos, software u otra tecnología; o (vi) que surja de nuestra suspensión o cancelación de su derecho de uso de Cognito, de conformidad con el Acuerdo (en su conjunto, las “Exclusiones del SLA de Cognito”).

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, en ese caso podemos emitir un Crédito de servicio, para lo cual consideraremos dichos factores, según nuestro criterio.

## Definiciones

- “Disponibilidad” se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes procesadas por Cognito que no presentan fallas con Errores. Si no realizó

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 última versión actualizada en inglés (inclusive debido a retrasos en la traducción), la que prevalecerá será la versión en inglés.

ninguna Solicitud en un intervalo de 5 minutos determinado, se asumirá una Disponibilidad del 100 % para ese intervalo.

- Un “Error” es toda aquella Solicitud que devuelve un código de error 500 o 503, conforme se describe en [Errores comunes de Cognito](#) en el sitio de AWS.
- 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 5 minutos en un ciclo de facturación mensual. Las mediciones del Porcentaje de tiempo de actividad mensual excluyen el tiempo de inactividad que sea el resultado directo o indirecto de cualquier Exclusión del SLA de Cognito.
- Una "Solicitud" es una acción iniciada por el cliente de un tipo indicado específicamente como acción soportada por Cognito en la [Documentación de referencia de API de Cognito](#) en el sitio de AWS. Para evitar dudas, las Solicitudes no incluyen las acciones enumeradas en otros productos o servicios.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta que califica.