

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 Config

Última actualización: 4 de mayo de 2022

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

Compromiso de servicio

AWS hará todo lo comercialmente razonable para poner a disposición Amazon Config 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 Config 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 por AWS Config en la región afectada de AWS para el ciclo de facturación 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 a continuación.

Para todas las solicitudes no especificadas de otra manera 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 Config 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 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

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.

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 una falta de disponibilidad, falta de rendimiento o cualquier otra situación en la que incumplamos el suministro de AWS Config 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 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 identificador de cuenta de AWS respecto a la cual se solicita el crédito, el punto de acceso de API de AWS Config que devolvió los errores, y las fechas y horas de cada incidente de tasas de error que no sea cero por el que está reclamando; y
3. los registros de su solicitud que contengan los identificadores de solicitud y documenten los errores para corroborar 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 de AWS Config

El Compromiso de servicio no se aplica a la falta de disponibilidad, la suspensión o la cancelación de AWS Config, ni a ningún otro problema de rendimiento de AWS Config: (i) que sea 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 Config; (ii) que no esté relacionado o tenga impacto en las [acciones API de AWS Config](#) documentadas en el Sitio de AWS; (iii) que surja a causa de que usted no siga las recomendaciones descritas en la [Documentación de AWS Config](#) en el Sitio de AWS; (iv) que surja de cualquier acción o inacción de su parte; (v) que surja de sus equipos, software u otra tecnología; ni (vi) que surja de nuestra suspensión o de la extinción de su derecho a usar AWS Config, conforme al Acuerdo (en conjunto, las “Exclusiones del SLA de AWS Config”).

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.

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 las API de AWS Config 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 región determinada de AWS. Calcularemos el Índice de error para cada cuenta de AWS Config como un porcentaje para cada intervalo de cinco minutos en el ciclo de facturación mensual. El cálculo del Índice de error no incluirá los Errores que surjan directa o indirectamente como resultado de cualquiera de las Exclusiones del SLA de Amazon Config. Los Errores arrojados por cualquiera de las API de AWS Config sin costo (registrados como Agregación de datos multicuenta y multirregión en la [Documentación de AWS Config](#)) no están incluidos en el cálculo de Índice de error, y las funcionalidades sin costo de AWS Config no son elegibles para el cálculo en el Porcentaje de tiempo de actividad mensual o Créditos de servicio.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” se calcula al restar 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 Config elegible.