

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 Directory Service

**Última actualización: 4 de mayo de 2022**

Este Acuerdo de nivel de servicio de AWS Directory Service (“SLA”) es una política que rige el uso de AWS Directory Service y se aplica por separado a cada Directorio cubierto. 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.

Servicios incluidos:

- Servicio de AWS Directory para Microsoft Active Directory
- AD Connector
- Simple AD

## Compromiso de servicio

AWS realizará los esfuerzos comercialmente razonables para que el Servicio de AWS Directory esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual para cada Directorio cubierto, durante cualquier ciclo de facturación mensual, de al menos un 99,9 % (el “Compromiso de servicio”). En caso de que el Directorio cubierto 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 el Directorio cubierto, lo que incluye cualquier controlador de dominio adicional para el Directorio cubierto que se encuentre en uso en el momento en que se produjo el error, durante el ciclo de facturación en el que ocurrió el error de acuerdo con el cronograma 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 mayor o igual al 95,0 %    | 25 %                              |
| Inferior al 95,0 %                                  | 100 %                             |

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo contra futuros pagos del Servicio de AWS Directory 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

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. 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 del 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 del Servicio de AWS Directory será el recibo de Créditos 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; la solicitud debe incluir:

- (i) las palabras “Solicitud de crédito del SLA” en el asunto;
- (ii) el ciclo de facturación y el identificador del Directorio cubierto con respecto al cual usted reclama Créditos de servicio, junto con el Porcentaje de tiempo de actividad mensual del Directorio cubierto dentro del ciclo de facturación, y las fechas y horarios específicos de cada Minuto de error del Directorio cubierto;
- (iii) los registros de su solicitud que documenten los errores para 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 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 para el SLA del Servicio de AWS Directory**

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o cancelación del Servicio de AWS Directory, ni a ningún otro problema de funcionamiento del Servicio de AWS Directory: (i) causados 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 del Directorio cubierto; (ii) que resulten de cualquier acción o inacción por su parte; (iii) que surjan del hecho de que usted no siga las buenas prácticas relacionadas con el tipo de su Directorio cubierto, tal como se describen en la [Guía para el Administrador del Servicio de AWS Directory](#) que se encuentra en el Sitio de AWS; o (iv) causados por su equipo, software u otra tecnología; (v) que sucedan durante un período en el cual AWS no le cobre por el Directorio cubierto; o (iv) que surjan de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a utilizar el Servicio de AWS Directory, de conformidad con el Acuerdo (colectivamente, las “Exclusiones para el SLA del Servicio de AWS Directory”).

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 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**

- Un “Directorio cubierto” es un directorio del Servicio de AWS Directory de únicamente uno de los siguientes servicios: (i) Servicio de AWS Directory para un Microsoft Active Directory, (ii) AD Connector o (iii) Simple AD.
- Un “Minuto de error” es 1 minuto de los Minutos de directorio en el cual todas las Solicitudes del mismo tipo enviadas a su Directorio fallen todas las instancias relacionadas con el Directorio. En el total de los Minutos de error no se incluye el tiempo de inactividad causado de forma directa o indirecta por cualquier Exclusión para el Servicio de AWS Directory. Si usted no realizó ninguna Solicitud en un intervalo de 1 minuto dado, dicho Minuto de directorio no constituye un Minuto de error.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” para un Directorio cubierto dado se calcula como 1 menos la suma de todos los Minutos de error para ese Directorio cubierto en un ciclo de facturación, dividido por los Minutos de directorio del mismo ciclo de facturación.
- “Minutos de directorio” es el total de minutos dentro de un ciclo de facturación en el cual el Directorio cubierto estuvo instalado y por el cual AWS le haya cobrado.
- Las “Solicitudes” se definen por separado, para cada producto de un Directorio cubierto, tal como se detalla a continuación:

En el caso de AD Connector, las Solicitudes que sean únicamente para la autenticación de Kerberos, la lectura de LDAP y para crear operaciones informáticas.

En el caso de Simple AD, las Solicitudes que sean únicamente para la autenticación de Kerberos, la lectura de LDAP, la escritura de LDAP, para crear operaciones informáticas, para tener acceso a SYSVOL mediante una versión admitida del protocolo Server Message Block (SMB), y para búsquedas de Domain Name Service (DNS).

En el caso del Servicio de AWS Directory para Microsoft Active Directory, las Solicitudes que sean únicamente para la autenticación de Kerberos, la lectura de LDAP, la escritura de LDAP, para crear operaciones informáticas, para tener acceso a SYSVOL mediante una versión admitida del protocolo Server Message Block (SMB), y para búsquedas de Domain Name Service (DNS).

- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta que califica.

[Versiones anteriores](#)

**Versiones anteriores** [Enlace](#)