

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 Elastic Disaster Recovery (DRS)

Última actualización: 4 de mayo de 2022

Este Acuerdo de nivel de servicio de AWS Elastic Disaster Recovery (DRS) (“SLA”) es una política que rige el uso de AWS Elastic Disaster Recovery (“DRS”) y se aplica por separado a cada cuenta que utilice DRS. En caso de surgir un conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Contrato de usuario de AWS](#) o cualquier otro contrato con nosotros que rija su uso de nuestros Servicios (el “Contrato”), 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 el mismo tienen los mismos significados que se les asignan en el Contrato.

Compromiso de servicio

AWS hará sus esfuerzos comercialmente razonables para que DRS esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual en cada región de AWS, durante cualquier ciclo de facturación mensual de, al menos, un 99,9 % (el “Compromiso de servicio”). En caso de que DRS 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 del total de los cargos que usted haya pagado por DRS, en la región de AWS aplicable, durante el ciclo de facturación mensual en el cual no se cumplió con el Compromiso de servicio, de acuerdo con el siguiente esquema:

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 DRS 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 del crédito correspondiente al ciclo de facturación mensual aplicable es superior a un dólar (1 USD). Los Créditos de servicio no pueden

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. transferirse ni aplicarse a otra cuenta. A menos que se indique algo diferente en el Contrato, su único y exclusivo recurso por cualquier falta de disponibilidad, de rendimiento o cualquier otra situación en la que no cumplamos con la provisión de DRS es la recepción 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 Créditos de servicio, será necesario que envíe una reclamación mediante [la apertura de un caso en el Centro de Soporte de AWS](#). Para que la solicitud de crédito sea válida, debemos recibirla antes del final del segundo ciclo de facturación posterior al ciclo en el que se produjo el incidente y esta 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, así como el Porcentaje de tiempo de actividad mensual de 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 esa región de AWS durante el ciclo de facturación; y
- (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. Si no envía la solicitud de crédito ni proporciona otra información de conformidad con las indicaciones antes detalladas, no podrá recibir Créditos de servicio.

Exclusiones del SLA de DRS

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de DRS, o cualquier otro problema de rendimiento de DRS: (i) 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 DRS; (ii) que sea el resultado de cualquier acción u inacción de su parte (por ejemplo, realizar solicitudes de API con parámetros o formato no válidos); (iii) causado por el hecho de que usted no siga las pautas y mejores prácticas descritas en la Documentación de DRS que se encuentran en el Sitio de AWS; (iv) causado por sus equipos, software u otra tecnología; o (v) que surja de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a usar DRS según el Contrato (en conjunto, las “Exclusiones del SLA de DRS”). 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,

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. entonces podemos emitir un Crédito de servicio, para lo cual consideraremos dichos factores, a nuestra discreción.

Definiciones

- La “Disponibilidad” se calcula por cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes procesadas por DRS que no fallen debido a Errores y se relacionen exclusivamente con las funciones DRS suministradas. Si no realizó ninguna Solicitud en un intervalo de 5 minutos determinado, se asumirá una Disponibilidad del 100 % para ese intervalo.
- Un “Error” es una Solicitud que tiene como resultado un código de error 500 o 503.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” para DRS en una región de AWS específica se calcula como el promedio 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 DRS.
- Una “Solicitud” es una invocación de una solicitud de API pública de DRS efectuada mediante el llamado directo de la API de invocación de las API públicas enumeradas en la Documentación de DRS.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta autorizada a tal efecto.