

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 de AWS Firewall Manager

Última actualización: 2 de mayo de 2022

Este Acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, “SLA”) de AWS Firewall Manager es una política que rige el uso de AWS Firewall Manager y se aplica por separado a cada cuenta que usa AWS Firewall Manager. En caso de 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 aparecen definidos, tienen los mismos significados que se les asignan en el Contrato.

Compromiso de servicio

AWS realizará esfuerzos comercialmente razonables para que AWS Firewall Manager esté disponible con el Porcentaje de tiempo de actividad mensual aplicable, durante cualquier ciclo de facturación mensual (el “Compromiso de servicio”). En caso de que AWS Firewall Manager no cumpla con el Compromiso de servicio, usted será elegible para recibir un Crédito de servicio como se describe a continuación.

Créditos de servicio

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje del total de los cargos que usted ha pagado por AWS Firewall Manager durante el ciclo de facturación mensual en el cual no se cumplió con el Compromiso de servicio, de acuerdo con el siguiente programa:

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 %
Menos del 99,0 %, pero mayor o igual al 95,0 %	25 %
Inferior al 95,0 %	100 %

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo en futuros pagos de AWS Firewall Manager que de otra forma usted debería pagar. 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 no se cumplió el Compromiso de Servicio. 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 disponga lo contrario en el Contrato de AWS, su único y exclusivo recurso por cualquier falta de disponibilidad o incumplimiento u otra falla por nuestra parte de proveer AWS Firewall Manager es recibir un Crédito de servicio (si corresponde) de acuerdo 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 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:

- (i) las palabras “Solicitud de crédito del SLA” en el asunto;
- (ii) el Identificador de Cuenta de AWS para la que se realiza la solicitud de crédito, el punto de conexión de la API de AWS Firewall Manager que no cumplió con el Compromiso de servicio, las fechas y horas de cada incidente de Índices de error distintos de cero que usted reclama; y
- (iii) 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 Firewall Manager

El Compromiso de servicio no se aplica a la falta de disponibilidad, la suspensión o la cancelación de AWS Firewall Manager, ni a ningún otro problema de rendimiento de AWS Firewall Manager: (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 Firewall Manager; (ii) que no esté relacionado o tenga impacto en las [acciones API de AWS Firewall Manager](#) documentadas en el sitio de AWS; (iii) que surja a causa de que usted no siga las recomendaciones descritas en la Guía del Usuario de AWS Firewall Manager que se encuentra en el sitio de AWS; (iv) que surja de cualquier acción u omisión suya; (v) que se deba a sus equipos, software u otra tecnología; ni (vi) que surja de nuestra suspensión

o de la extinción de su derecho a usar AWS Firewall Manager, conforme al Contrato de AWS (en conjunto, las “Exclusiones del SLA de AWS Firewall Manager”).

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

- Un “Error” es cualquier solicitud de API de AWS Firewall Manager que devuelve un código de error 500 o 503.
- “Índice de error” significa el número total de Errores internos devueltos por las API de AWS Firewall Manager dividido por el número total de solicitudes correspondiente al 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 administrador de AWS Firewall Manager como un porcentaje por cada intervalo de cinco minutos en el ciclo de facturación mensual. El cálculo de la cantidad de Errores no incluirá los errores que surjan directa o indirectamente a causa de alguna de las Exclusiones del SLA de AWS Firewall Manager.
- Para calcular el “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” 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 se establece anteriormente, que podemos acreditar en una cuenta de AWS Firewall Manager que cumpla los requisitos.