

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 Amazon Inspector

Última actualización: 5 de mayo de 2022

El presente Acuerdo de nivel de servicio de Amazon Inspector (Service Level Agreement, “SLA”) es una política que rige el uso de los Servicios Incluidos (que se detallan más adelante) y se aplica por separado a cada una de las cuentas que utiliza los Servicios Incluidos. 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.

Servicios Incluidos

- Amazon Inspector
- Amazon Inspector Classic

Compromiso de servicio

AWS realizará los esfuerzos comerciales razonables para que cada uno de los Servicios Incluidos estén disponibles para cada región de AWS con un Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual de al menos el 99,9 %, en cada caso durante cualquier ciclo de facturación mensual (el “Compromiso de servicio”). En caso de que el Servicio Incluido 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 para el Servicio Incluido correspondiente en la región de AWS afectada durante el ciclo de facturación mensual en el cual no se cumplió con el Compromiso de servicio, de acuerdo con el siguiente cronograma:

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 los Créditos de servicio únicamente contra pagos futuros que de otro modo usted adeude por el Servicio Incluido. 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 la falta de

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.

disponibilidad. 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 indique lo contrario en el Acuerdo, su único y exclusivo recurso por cualquier falta de disponibilidad, de rendimiento o cualquier otra situación en la que no suministremos un Servicio Incluido es el recibo de un Crédito de servicio (si reúne los requisitos), 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; la solicitud debe incluir:

- i. las palabras “Solicitud de crédito de 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;
- (iii) los registros de su solicitud que documenten los Errores para el Servicio Incluido y corroboren 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 y es inferior al Compromiso de servicio, le emitiremos el Crédito de servicio en el plazo de un ciclo de facturación después del mes en que se presentó la 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 Amazon Inspector

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de un Servicio Incluido, o cualquier otro problema de rendimiento de un Servicio Incluido: (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 del Servicio Incluido; (ii) que sea el resultado de cualquier acción u omisión de su parte; (iii) que sea el resultado de que usted no siga las pautas y mejores prácticas descritas en la [Documentación del Servicio Incluido](#) en el sitio de AWS; (iv) que resulte de sus equipos, software u otra tecnología; o (v) que surja de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a usar el Servicio Incluido conforme al Acuerdo (en conjunto, las “Exclusiones del SLA de Amazon Inspector”). Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos a aquellos usados en nuestros cálculos del Porcentaje de tiempo de actividad mensual, podemos emitir un Crédito de Servicio tomando en cuenta dichos factores a nuestra discreción.

Definiciones

- “Disponible” y “Disponibilidad” se calculan por cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes procesadas por un Servicio Incluido que no falle con un Error. Si no realizó ninguna Solicitud en un intervalo de 5 minutos determinado, se asumirá una Disponibilidad del 100 % para ese intervalo.

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.

- Un “Error” es toda aquella Solicitud que devuelve un código de error 500 o 503, conforme se describe en los [Errores comunes de Inspector](#) 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 no incluyen la falta de disponibilidad causada directa o indirectamente por una Exclusión del SLA de Amazon Inspector.
- Una “Solicitud” es una acción iniciada por un cliente cuyo tipo se detalla específicamente que cuenta con soporte de un Servicio Incluido en la [Documentación de referencia de API del Servicio Incluido](#) correspondiente 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.