

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 User Engagement

Última actualización: 24 de julio de 2024

El presente Acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, “SLA”) de AWS User Engagement 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 Simple Email Service (“SES”)
- Amazon Pinpoint
- AWS End User Messaging (anteriormente, las funciones de SMS, MMS, mensajes de voz y notificaciones emergentes de Amazon Pinpoint).

## 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 %, 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 que usted ha pagado por el Servicio Incluido correspondiente en la región de AWS correspondiente para el ciclo de facturación mensual en el que el Porcentaje de tiempo de actividad mensual estuvo dentro de los rangos establecidos en la tabla que se incluye 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 los Créditos de Servicio únicamente contra pagos futuros que de otro modo usted deba por el Servicio Incluido aplicable. Según nuestro criterio, podemos emitir los Créditos de servicio a la

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.

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 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 los Servicios Incluidos es el recibo de Créditos 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, será necesario que envíe 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 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 del SLA de AWS User Engagement

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de un Servicio Incluido, ni a ningún otro problema de rendimiento de un Servicio Incluido: (i) causado por factores que están fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier evento de fuerza mayor, problemas de acceso a Internet o problemas relacionados más allá del punto de demarcación del Servicio Incluido correspondiente; (ii) que surja de cualquier acción o inacción voluntaria de su parte (por ejemplo, el escalado de la capacidad aprovisionada, la configuración incorrecta de los grupos de seguridad, las configuraciones de VPC o los ajustes de credenciales, la desactivación de las claves de cifrado o la imposibilidad de acceder a las claves de cifrado, etc.); (iii) que sea producto de que usted no cumpla con las pautas y mejores prácticas descritas en la Documentación del Servicio Incluido correspondiente en el Sitio de AWS; (iv) que surja como resultado de sus equipos, software u otra tecnología; o (v) que surja de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a utilizar el Servicio Incluido correspondiente de conformidad con el Acuerdo (en su conjunto, las “Exclusiones del SLA de AWS User Engagement”).

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

- La “Disponibilidad” se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes procesadas por el Servicio Incluido correspondiente que no fallen debido a Errores y que se relacionen únicamente con las funciones del Servicio Incluido proporcionadas. 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” 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 excluyen la falta de Disponibilidad causada directa o indirectamente por una Exclusión del SLA de AWS User Engagement.
- Una “Solicitud” es la invocación de una función del Servicio Incluido al llamar directamente a la API invocada.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta que califica.