

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 Resilience Hub

**Última actualización: 10 de mayo de 2022**

Este Acuerdo de nivel de servicio de AWS Resilience Hub (Service Level Agreement, “SLA”) es una política que rige el uso de AWS Resilience Hub (“Resilience Hub”) y se aplica por separado a cada cuenta que utilice Resilience Hub. 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 se definen en dicho documento, tienen los mismos significados que se les asignan en el Contrato.

## Compromiso de servicio

AWS hará todo lo comercialmente razonable para poner a disposición Resilience Hub con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual para cada región de AWS, durante cualquier ciclo de facturación mensual, de al menos un 99,9 % (el “Compromiso de servicio”). En caso de que Resilience Hub 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 de los cargos totales que usted haya pagado por Resilience Hub en la región afectada de AWS, para el ciclo de facturación mensual en el que el Porcentaje de tiempo de actividad mensual para una región de AWS determinada estuvo dentro de los rangos establecidos en la tabla a continuación:

<b>Porcentaje de tiempo de actividad mensual</b>	<b>Porcentaje de Crédito de servicio</b>
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 únicamente contra futuros pagos de Resilience Hub 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 transferirse ni aplicarse a otra cuenta. A menos que se indique algo diferente en el Contrato, su único y exclusivo recurso por cualquier

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. falta de disponibilidad, falta de rendimiento o cualquier otra situación en la que no cumplamos con el suministro de Resilience Hub 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, es 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 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; y
- (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 este 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 Resilience Hub**

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de Resilience Hub o cualquier otro problema de rendimiento de Resilience Hub: (i) causado por factores que están fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier evento de fuerza mayor, acceso a Internet u otros problemas relacionados más allá del punto de demarcación de Resilience Hub; (ii) que derive de cualquier acción o inacción voluntaria de su parte; (iii) que derive del hecho de que usted no siga las pautas y las mejores prácticas descritas en la [Documentación de Resilience Hub](#) que se incluye en el Sitio de AWS; (iv) que derive en un periodo de recuperación adicional debido al impacto en los Límites del servicio de Resilience Hub; (v) que se origine de sus equipos, software u otra tecnología; o (vi) que surja de nuestra suspensión o cancelación de su derecho de uso de Resilience Hub, de conformidad con el Contrato (en su conjunto, las “Exclusiones del SLA de Resilience Hub”).

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

- “Disponibilidad” se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes procesadas por Resilience Hub que no fallan con Errores. 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 el tiempo de inactividad que sea resultado directo o indirecto de una Exclusión del SLA de Resilience Hub.
- La “Solicitud” es una llamada a la interfaz de programación de aplicaciones (application programming interface, API) de Resilience Hub indicada en la Documentación de Resilience Hub.
- 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.