

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 Puntos de conexión de Solucionador de Amazon Route 53.

Última actualización: 17 de octubre de 2024

Este Acuerdo de nivel de servicio de Amazon Route 53 (Service Level Agreement, “SLA”) es una política que rige el uso de Puntos de conexión de Solucionador de Amazon Route 53 y se aplica de manera independiente a cada cuenta que usa Puntos de conexión de Solucionador de Amazon Route 53. 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 usan en este documento pero que no se definen en el mismo tienen los mismos significados que se les asignan en el Contrato.

SLA

AWS asume dos compromisos de SLA para Puntos de conexión de Solucionador de Amazon Route 53: (1) un SLA de Puntos de conexión de Solucionador de ZD múltiples que rige Puntos de conexión de Solucionador de ZD múltiples; y (2) un SLA de Puntos de conexión de Solucionador de ZD única que rige los Puntos de conexión de Solucionador de ZD única.

SLA de Puntos de conexión de Solucionador de ZD múltiples.

Para los Puntos de conexión de Solucionador que tienen dos o más ENI suministrados por igual en zonas de disponibilidad independientes, AWS empleará todos los medios comerciales que estén razonablemente a su alcance para poner a disposición esos Puntos de conexión de Solucionador con el porcentaje de tiempo de actividad mensual, como se indica en la tabla más adelante, durante un ciclo de facturación mensual (el “SLA de Puntos de conexión de Solucionador de ZD múltiples”):

Porcentaje de tiempo de actividad mensual	Porcentaje de Crédito de servicio
Menos del 99,99 %, pero mayor o igual al 99,95 %	10 %
Inferior al 99,95 %, pero igual o superior al 99,50 %	25 %
Inferior al 99,50 %	100 %

SLA de Puntos de conexión de Solucionador de ZD única.

Para los Puntos de conexión de Solucionador que no tienen dos o más ENI suministrados por igual en zonas de disponibilidad independientes, AWS empleará todos los medios comerciales razonables para poner a disposición esos Puntos de conexión de Solucionador con un porcentaje de tiempo de actividad de ZD única, como se indica en la tabla más adelante, durante un ciclo de facturación mensual (el “SLA de Puntos de conexión de Solucionador de ZD única”):

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.

Porcentaje de tiempo de actividad de ZD única	Porcentaje de Crédito de servicio
Inferior al 99,5 % 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 %

Definiciones

- “Zona de disponibilidad” y “ZD” (Availability Zone) significan un lugar aislado, dentro de una región de AWS identificada por una letra después del código de región de AWS (p. ej., EE. UU.-oeste-1a).
- “Minutos de implementación” es la cantidad total de minutos en los que un Punto de conexión de Solucionador determinado se suministra y está operativo durante un mes de facturación en una región de AWS determinada.
- “Tiempo de inactividad” es el total de minutos de implementación acumulados en un conjunto de Puntos de conexión de Solucionador suministrados durante un mes de facturación en el cual un Punto de conexión de Solucionador dentro de un conjunto no está disponible.
- “Interfaz de red elástica” o Elastic Network Interface (“ENI”) es un componente de red lógica en una nube privada virtual de Amazon que representa una tarjeta de red virtual.
- “Máximo de minutos disponibles” es la suma de todos los Minutos de implementación en un conjunto de Puntos de conexión de Solucionador suministrados en una cuenta de AWS durante un mes de facturación.
- “Punto de conexión de Solucionador de ZD múltiples” se refiere a un punto de conexión de solucionador con dos o más ENI suministrados por igual en dos o más zonas de disponibilidad (ZD) independientes.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” se calcula restando, al Máximo de minutos disponibles, el Tiempo de inactividad, dividido por el Máximo de minutos disponibles para todos los Puntos de conexión de Solucionador de ZD múltiples en un mes de facturación para una determinada cuenta de AWS en una determinada región de AWS. El Porcentaje de tiempo de actividad mensual se representa a partir de la siguiente fórmula: % tiempo de actividad mensual = (Máximo de minutos disponibles – Tiempo de inactividad) / Máximo de minutos disponibles. Las mediciones del Porcentaje de tiempo de actividad mensual excluyen el tiempo de inactividad que resulta directa o indirectamente de una Exclusión del SLA de los Puntos de conexión de Solucionador de Amazon Route 53.
- “Punto de conexión de Solucionador” es un punto de conexión que usted crea en Amazon Route 53 para responder las consultas de DNS hacia y desde su entorno en las instalaciones.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta que califica.

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.

- “Punto de conexión de Solucionador de ZD única” se refiere al punto de conexión de solucionador que no tiene dos o más ENI suministrados por igual en dos o más zonas de disponibilidad independientes.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad de ZD única” se calcula restando al Máximo de minutos disponibles el Tiempo de inactividad, dividido por el Máximo de minutos disponibles para todos los Puntos de conexión de Solucionador de ZD única en un mes de facturación para una determinada cuenta de AWS en una determinada región de AWS. El Porcentaje de tiempo de actividad mensual se representa a partir de la siguiente fórmula: % tiempo de actividad mensual = (Máximo de minutos disponibles – Tiempo de inactividad) / Máximo de minutos disponibles. Las mediciones del Porcentaje de tiempo de actividad mensual excluyen el tiempo de inactividad que resulta directa o indirectamente de una Exclusión del SLA de Puntos de conexión de Solucionador de Amazon Route 53.
- Un Punto de conexión de Solucionador “no está disponible” durante un periodo de cinco minutos si más del 50 % de los ENI en el Punto de conexión de Solucionador no responde a todas las consultas de DNS que se les efectúen en el periodo de cinco minutos.

Créditos de servicio

Los créditos de servicio se calculan como un porcentaje del punto de conexión total y los cargos de la consulta pagados por usted para todos los Puntos de conexión de Solucionador de ZD múltiples de Amazon Route 53 o los Puntos de conexión de Solucionador de ZD única, según corresponda, para el ciclo de facturación mensual en el que no se cumplió el SLA correspondiente.

Aplicaremos los Créditos de servicio solamente contra futuros pagos de Amazon Route 53 que usted adeudaría. 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 disponibilidad. Los Créditos de servicio no le otorgan ningún derecho a reembolsos 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 de AWS, su único y exclusivo recurso por cualquier falta de disponibilidad, de rendimiento o cualquier otra falta por nuestra parte en la provisión de Amazon Route 53 será el recibo de un Crédito de servicio (si reúne los requisitos), de conformidad 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](#). Usted no puede combinar ni acumular reclamos en virtud del SLA de Puntos de conexión de Solucionador de ZD múltiples y el SLA de Puntos de conexión de Solucionador de ZD única para una implementación determinada de puntos finales de resolución. Debemos recibir su solicitud antes del final del segundo ciclo de facturación después del cual se produjo el incidente, y dicha solicitud debe incluir la información especificada más adelante para el SLA de Puntos de conexión de Solucionador con ZD múltiples o el SLA de Puntos de conexión de Solucionador con ZD única, según corresponda:

- i. las palabras “Solicitud de crédito del SLA de Puntos de conexión de Solucionador de Route 53” en el asunto;
- ii. las fechas, horas e identificaciones del recurso para cada incidente de Falta de disponibilidad que usted reclama; y

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.

- iii. los registros de su solicitud que documenten los errores y corroboren su reclamación de interrupción (cualquier información confidencial o sensible en estos registros debe eliminarse o reemplazarse con asteriscos).

Si una reclamación en virtud del SLA correspondiente es confirmada por nosotros, entonces emitiremos el Crédito de servicio a usted dentro de un ciclo de facturación después del mes en el que ocurrió la solicitud. Si no envía la información solicitada y cualquier otra información, según se especificó más arriba en este documento, no reunirá los requisitos para recibir un Crédito de servicio.

Exclusiones del SLA de Amazon Route 53

Los respectivos SLA no se aplican a lo siguiente: (a) cualquier otra función de Amazon Route 53; (b) el uso del servicio de Solucionador de Amazon Route 53 que no sea por medio de los Puntos de conexión de Solucionador (por ejemplo, resolución de una consulta de DNS efectuada en una instancia EC2 y resuelta por internet pública); (c) falla de resolución de consultas de DNS causada por un componente de flujo ascendente o descendente que no forma parte de la función de Puntos de conexión de Solucionador de Amazon Route 53, como por ejemplo, su solucionador de DNS en las instalaciones, su conexión de AWS Direct Connect o su infraestructura de VPN; o (d) la falta de disponibilidad, suspensión o cancelación de Amazon Route 53, o cualquier otro problema de rendimiento de los Puntos de conexión de Solucionador de Amazon Route 53: (i) causados por factores fuera de nuestro control razonable, incluidos los hechos de fuerza mayor o acceso a internet, o problemas relacionados fuera del punto de demarcación de Amazon Route 53; (ii) que provienen de sus equipos, software u otro tipo de tecnología; (iii) que surgen de nuestra suspensión o cancelación de su derecho a usar Amazon Route 53 de conformidad con este Acuerdo; o (iv) que se producen porque usted no respetó las pautas y mejores prácticas descritas en la documentación de Amazon Route 53, incluso por exceder los límites de uso (en conjunto, las "Exclusiones del SLA de los Puntos de conexión de Solucionador de Amazon Route 53"). Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos de los que se utilizan en nuestro cálculo del Porcentaje de tiempo de actividad mensual o Porcentaje de tiempo de actividad de ZD única, según corresponda, en ese caso, podemos emitir un Crédito de servicio considerando esos factores según nuestro criterio.