

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 Amazon Route 53

Última actualización: 29 de agosto de 2022

Este Acuerdo de nivel de servicio de Amazon Route 53 (Service Level Agreement, “SLA”) es una política que rige el uso del sistema de nombre de dominio (DNS) autoritativo de Amazon Route 53 y se aplica de manera independiente a cada cuenta que usa Amazon Route 53. 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 rijan 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 los esfuerzos comercialmente razonables para que cada Zona alojada de Amazon Route 53 esté disponible con los Porcentajes mensuales de tiempo de actividad establecidos en la siguiente tabla. En caso de que una Zona alojada de Amazon Route 53 no cumpla con el Compromiso de servicio, usted podrá recibir un Crédito de servicio según se describe a continuación.

Definiciones

- Una “**Zona alojada**” es un contenedor para registros DNS que indica cómo Amazon Route 53 debe enrutar el tráfico para un dominio específico.
- El “**Porcentaje de tiempo de actividad mensual**” para una zona alojada determinada se calcula restando del 100% el porcentaje de minutos durante el mes en el que la zona alojada estuvo No disponible. 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 Route 53.
- Un “**Crédito de Servicio**” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta que califica.
- Una Zona alojada está “**No disponible**” durante un minuto determinado si los cuatro servidores de nombres virtuales asignados a la Zona alojada no responden a todas las consultas DNS realizadas a la Zona alojada a lo largo del minuto.

Créditos de servicio

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje del total de los cargos de consulta que usted haya pagado por Amazon Route 53 para la Zona alojada afectada durante el ciclo de facturación mensual en el cual no se cumplió con el Compromiso de servicio, de acuerdo con el siguiente programa:

Porcentaje de tiempo de actividad mensual**Porcentaje de Crédito de servicio**

Inferior al 100 % pero igual o superior al 99,99 %	10 %
Menos del 99,99 %, pero mayor o igual al 99,95 %	25 %
Menos del 99,95 %	100 %

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 algo diferente en el Contrato 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](#). 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. las fechas, horas e identificaciones del recurso para cada incidente de Falta de disponibilidad que usted reclama; y
- 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 confirmamos el Porcentaje de tiempo de actividad mensual de dicha solicitud y es menor que el Compromiso de servicio, le emitiremos el Crédito de Servicio dentro de un ciclo de facturación posterior al mes en que ocurrió la solicitud. Si no envía la solicitud ni proporciona otra información de conformidad con las indicaciones antes detalladas, no podrá recibir Créditos de servicio.

Exclusiones del SLA de Amazon Route 53

El Compromiso de servicio no se aplica a (a) ninguna otra característica de Amazon Route 53, incluida la disponibilidad o fiabilidad de la API o la consola de Amazon Route 53; ni a (b) ninguna falta de disponibilidad, suspensión o cancelación de Amazon Route 53, ni a ningún otro problema de rendimiento de Amazon Route 53: (i) causado por factores ajenos a nuestro control razonable, incluido cualquier evento de fuerza mayor o

problemas de acceso a Internet o relacionados más allá del punto de demarcación de Amazon Route 53; (ii) que resulte de cualquier acción u omisión de su parte; (iii) que resulte de sus equipos, software u otra tecnología; (iv) derivado de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a utilizar Amazon Route 53 en conformidad con el Contrato; (v) que se derive de su incumplimiento de las directrices y las mejores prácticas descritas en la documentación de Amazon Route 53, incluida la superación de los límites de uso; o (vi) que, con respecto al DNS público únicamente, se produzca durante un periodo en el que no haya utilizado los cuatro servidores de nombres virtuales (por ejemplo, ns123.awsdns.com, ns123.awsdns.net, ns123.awsdns.co.uk y ns123.awsdns.org) asignados a su Zona alojada (en conjunto, las “**Exclusiones del SLA de Amazon Route 53**”).

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 en consideración de dichos factores, a nuestra discreción.