

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 AWS Systems Manager

Última actualización: 5 de mayo de 2022

Este Acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, “SLA”) de AWS Systems Manager es una política que rige el uso de AWS Systems Manager y se aplica por separado a cada cuenta que usa AWS Systems Manager. 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 utilizan en el presente documento, pero que no aparecen definidos en él, tendrán los mismos significados que se les asigna en el Acuerdo.

Compromiso de servicio

AWS hará sus esfuerzos comercialmente razonables para poner a disposición cada función paga de AWS Systems Manager con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual de al menos 99,9 % para cada región de AWS, durante cualquier ciclo de facturación mensual (el “Compromiso de servicio”). En caso de que cualquier función paga de AWS Systems Manager no cumpla con el Compromiso de servicio, usted será elegible para recibir un Crédito de servicio como se describe a continuación.

Créditos de servicio

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje de los cargos totales pagados por usted, por la función paga de AWS Systems Manager aplicable 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:

Porcentaje de tiempo de actividad mensual	Porcentaje de Crédito de servicio
Menos del 99,9 %, pero mayor o igual al 99 %	10 %
Inferior al 99 % pero igual o superior al 95 %	25 %
Inferior al 95 %	100 %

Aplicaremos los Créditos de servicio solo a los futuros pagos de AWS Systems Manager para la función paga afectada que de otro modo le debamos. 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 lo contrario en el Contrato, su único y exclusivo recurso por cualquier falta de disponibilidad, de rendimiento o cualquier otra situación en la que no cumplamos en la provisión de AWS Systems Manager es la recepción 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 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 del 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 nombres de API afectados y los ID de los recursos de destino; y
- (iv) 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 AWS Systems Manager

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de AWS Systems Manager, o cualquier otro problema de rendimiento de AWS Systems Manager: (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 de AWS Systems Manager; (ii) que sea el resultado de cualquier acción o inacción voluntaria de su parte; (iii) que sea el resultado de que usted no siga las recomendaciones de la [documentación de AWS Systems Manager](#) en el Sitio de AWS; (iv) que resulte de sus equipos, software u otra tecnología; o (v) que surja de

nuestra suspensión y rescisión de su derecho a usar AWS Systems Manager de acuerdo con el Contrato (en conjunto, las “Exclusiones del SLA de AWS Systems Manager”).

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 de manera separada para cada función paga de AWS Systems Manager; y se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes procesadas por AWS Systems Manager que no fallan con Errores. Si no realizó ninguna Solicitud en un intervalo de 5 minutos determinado, se asumirá que el intervalo tiene una disponibilidad del 100 %.
- Un “Error” es toda aquella Solicitud que devuelve un código de error 500 o 503, conforme se describe en los [Errores comunes](#) de AWS Systems Manager en el sitio de AWS.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” se calcula por separado para cada función paga de AWS System Manager; y para una región de AWS determinada se calcula como el promedio de la Disponibilidad por todos los intervalos de 5 minutos en el ciclo de facturación mensual. Las mediciones del Porcentaje de tiempo de actividad mensual excluyen el tiempo de inactividad que es consecuencia directa o indirecta de cualquier Exclusión de SLA para AWS Systems Manager.
- Una “Solicitud” es una acción iniciada por el cliente de un tipo mencionado específicamente como compatible con AWS Systems Manager en la [página de Referencia de API de AWS Systems Manager](#) en el Sitio web de AWS. Para evitar dudas, las Solicitudes solo incluyen las acciones pagas para las funciones pagas; las acciones gratuitas o el uso de las funciones gratuitas no se consideran Solicitudes y no son elegibles para los Créditos de servicio.
- 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.