

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 Hybrid Storage and Data Transfer

Última actualización: 5 de abril de 2023

El presente Acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, “SLA”) de AWS Hybrid Storage and Data Transfer 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 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 el mismo tienen los mismos significados que se les asignan en el Contrato.

Servicios incluidos

- AWS Storage Gateway
- AWS DataSync
- AWS Transfer Family

Compromiso de servicio

AWS hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para poner a disposición los Servicios incluidos con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual, según se establece a continuación, 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 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 el Servicio incluido aplicable en la región de AWS afectada 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 %
Inferior al 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. 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 el Servicio incluido no cumplió el Compromiso de servicio correspondiente. Los Créditos de servicio no le otorgan ningún derecho a un reembolso u otros pagos 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, 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 un Crédito de servicio (si reúne los requisitos), de acuerdo con los términos de este SLA.

Solicitud de créditos y procedimiento de 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:

1. las palabras “Solicitud de crédito de SLA” en el asunto;
2. el ciclo de facturación y la región de AWS con respecto a los cuales reclama créditos de servicio junto con las fechas y horas de cada incidente de Tasas de error distintas de cero que reclama; y
3. sus registros de solicitud que documenten los incidentes reclamados en los que el Servicio incluido no cumplió el Compromiso de servicio (cualquier información confidencial o sensible de estos registros deberá eliminarse o sustituirse por asteriscos).

Si confirmamos el Porcentaje de tiempo de actividad mensual de tal solicitud y es inferior al Compromiso de servicio, le emitiremos el Crédito de servicio en el plazo de un ciclo de facturación después del mes en que confirmemos la solicitud. 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 en virtud del SLA de AWS Hybrid Storage and Data Transfer

El Compromiso de servicio no se aplica a una falta de disponibilidad, suspensión o finalización de un Servicio incluido, o cualquier otro problema de desempeño de Servicio incluido: (i) causado por factores fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier hecho de fuerza mayor o problema de acceso a internet o una dificultad conexa que vaya más allá del punto de demarcación del Servicio incluido; (ii) que surja de cualquier acción o inacción de su parte; (iii) que surja de sus equipos, software u otras tecnologías; (iv) que surja del hecho de que usted no cumple con la documentación técnica actual aplicable a los Servicios incluidos (incluidas las guías de desarrollador correspondientes) conforme nosotros las publiquemos o actualicemos al momento correspondiente en el

Sitio de AWS; o (v) que surja de nuestra suspensión o cancelación de su derecho a usar el Servicio incluido de conformidad con el Contrato (en conjunto, las “Exclusiones en virtud del SLA de AWS Hybrid Storage and Data Transfer”). 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.

Definiciones

- “Índice de error” significa: (i) el número total de errores de servidor interno relacionados con operaciones de lectura/escritura que el Servicio incluido arroja como estado de error HTTP 500 o 503 (código de Error del servidor) dividido por (ii) el número total de solicitudes para el tipo de solicitud aplicable durante ese intervalo de 5 minutos. Calcularemos el Índice de error para cada cuenta de Servicio incluido como un porcentaje para cada intervalo de 5 minutos en el ciclo de facturación mensual. El cálculo de la cantidad de errores del servidor interno no incluirá los errores que surjan directa o indirectamente a causa de alguna de las Exclusiones del SLA de AWS Hybrid Storage and Data Transfer.
- Para calcular el “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” se le resta al 100 % el promedio de los Índices de error de cada intervalo de 5 minutos en el ciclo de facturación mensual. Si usted ha estado ejecutando el Servicio incluido únicamente durante una parte del mes, se asume que su Índice de error es 0 % para la porción del mes en que el Servicio incluido no se ejecutó.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta de Servicio incluido autorizada a tal efecto.