

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 X-Ray

Última actualización: 4 de mayo de 2022

Este Acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, SLA) de AWS X-Ray es una política que rige el uso de AWS X-Ray (“X-Ray”) y se aplica por separado a cada cuenta que utiliza X-Ray. 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 Acuerdo.

Compromiso de servicio

AWS hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para que X-Ray esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual para cada región de AWS, durante cualquier ciclo de facturación mensual, de al menos 99,9 % (el “Compromiso de servicio”). En caso de que X-Ray no cumpla con el Compromiso de servicio, usted será elegible para recibir un Crédito de servicio, según se describe a continuación.

Créditos de servicio

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje de los siguientes cargos que usted haya pagado por X-Ray 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
Inferior al 99,9 %, pero igual o superior al 99,0 %	10 %
Inferior al 99,0 %	25 %
Inferior al 95,0 %	100 %

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo contra futuros pagos a X-Ray 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 disponga lo contrario en el Acuerdo, su único y exclusivo recurso en caso de falta de disponibilidad, de incumplimiento de desempeño o de cualquier otra situación en la que no cumplamos con el suministro de X-Ray es la

recepción de Créditos de servicio (si corresponde), de acuerdo con los términos de este SLA.

Solicitud de créditos y procedimiento de pago

Para recibir Créditos 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 99.9 % de Disponibilidad en esa región de AWS, durante el ciclo de facturación;
- (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 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 X-Ray

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o cancelación de X-Ray ni a ninguna otra dificultad de desempeño de X-Ray (i) ocasionada por factores ajenos a nuestro control razonable, incluido cualquier caso de fuerza mayor, o problemas de acceso a internet u otros problemas relacionados que van más allá del punto de demarcación de X-Ray; (ii) que surja de cualquier acción o inacción voluntarias por parte suya (p. ej., configuración incorrecta de grupos de seguridad, configuraciones de nube virtual privada [Virtual Private Cloud, VPC], ajustes de credenciales de gestión de identidad y acceso [Identity and Access Management, IAM], desactivación de claves de cifrado o imposibilidad de acceso a claves de cifrado, etc.); (iii) que surja como resultado de que usted no siga las mejores prácticas que se describen en la Guía para usuarios de X-Ray en el Sitio de AWS; (iv) que surja a causa de sus equipos, software u otras tecnologías; o (v) que surja del hecho de que nosotros suspendamos o cancellemos su derecho a usar X-Ray de conformidad con el Acuerdo (en conjunto, las “Exclusiones del SLA de X-Ray”).

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

- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta que califica.
- 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 provocado, directa o indirectamente, por las Exclusiones del SLA de X-Ray.
- La “disponibilidad” se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes procesadas por X-Ray que no fallen con errores. Si no realizó ninguna Solicitud en un intervalo de 5 minutos determinado, se asumirá una Disponibilidad del 100 % para ese intervalo.
- Una “Solicitud” es una invocación de las API de X-Ray PutTraceSegments, BatchGetTraces o GetTraceSummaries.
- Un “Error” es una Solicitud que tiene como resultado un código de error 500 o 503.