

# Contrato de Nivel de Servicio de Amazon S3

Última actualización: marzo 20 de 2019

El presente Contrato de Nivel de Servicio ("SLA") de Amazon S3 es una política que rige el uso del Servicio de Amazon S3 y Amazon S3 Glacier (cada uno un "Servicio de Amazon S3") y se aplica de manera independiente a cada cuenta que utiliza un Servicio de Amazon S3. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Contrato del Cliente de AWS](#) u otro acuerdo celebrado con nosotros que rija su uso de nuestros Servicios (el "Contrato"), se aplican los términos y condiciones de este SLA, pero solo en la medida de tal conflicto. Los términos en mayúscula utilizados en el presente y no definidos aquí tendrán los significados establecidos en el Contrato.

## Compromiso de Servicio

AWS utilizará los esfuerzos comercialmente razonables para que los Servicios de Amazon S3 estén disponibles con un Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual, según se define a continuación durante cualquier ciclo de facturación mensual (el "Compromiso de Servicio"). En el caso de que un Servicio de Amazon S3 no cumpla con el Compromiso de Servicio, usted será elegible para recibir un Crédito por Servicio, tal como se describe a continuación.

## Créditos por Servicio

Los Créditos por Servicio se calculan como un porcentaje de los cargos totales que paga por el Servicio de Amazon S3 aplicable en la región de AWS afectada para el ciclo de facturación en el que el Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual se encuentra dentro de los rangos establecidos en la siguiente tabla.

Para todas las solicitudes no especificadas de otra manera:

Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual	Porcentaje de Crédito por Servicio
Menos del 99.9% pero mayor o igual al 99.0%	10%
Menos del 99.0% pero mayor o igual al 95.0%	25%
Menos del 95.0%	100%

Para solicitudes referentes a S3 Intelligent-Tiering, S3 Standard-Infrequent Access y S3 One Zone-Infrequent Access:

Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual	Porcentaje de Crédito por Servicio
Menos del 99.0% pero mayor o igual al 98.0%	10%

Menos del 98.0% pero mayor o igual al 95.0% 25%

Menos del 95.0% 100%

Aplicaremos los Créditos por Servicio solo en futuros pagos que de otra forma le correspondan pagar a usted por el Servicio Amazon S3. A nuestra discreción, podemos emitir los Créditos por Servicio a la tarjeta de crédito que utilizó para pagar el ciclo de facturación en el que el Servicio de Amazon S3 no cumplió con el Compromiso de Servicio. Los Créditos por Servicio no le darán derecho a ningún reembolso u otro pago de AWS. El Crédito por Servicio se aplicará y emitirá solo si el valor del crédito para el ciclo de facturación mensual correspondiente es superior a un dólar (\$1 USD). Los Créditos por Servicio no se pueden transferir o aplicar a ninguna otra cuenta. A menos que se indique lo contrario en el Contrato de AWS, su único y exclusivo recurso por cualquier indisponibilidad, ausencia de desempeño u otro incumplimiento de nuestra parte en el suministro de los Servicios de Amazon S3 es el recibo de un Crédito por Servicio (si es elegible) de acuerdo con los términos de este SLA.

### **Solicitud de Crédito y Procedimientos de Pago**

Para recibir un Crédito por Servicio , debe presentar un reclamo [abriendo un caso en el Centro de Soporte de AWS](#). Para ser elegible, debemos recibir la solicitud de crédito a más tardar al final del segundo ciclo de facturación después del cual se presentó el incidente y debe incluir:

1. Las palabras "Solicitud de Crédito de SLA" en la línea de asunto;
2. El ciclo de facturación y la región de AWS con respecto a la cual realiza el reclamo de Créditos por Servicio, junto con las fechas y horas de cada incidente de Tasas de Error No Cero que reclama; y
3. Sus registros de solicitud que documentan los incidentes reclamados cuando el Servicio de Amazon S3 no cumplió con el Compromiso de Servicio (cualquier información confidencial o sensible contenida en estos registros se debe retirar o reemplazar con asteriscos).

Si confirmamos el Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual aplicable al mes de dicha solicitud y resulta inferior al Compromiso de Servicio aplicable, le emitiremos los Créditos por Servicio dentro de un ciclo de facturación posterior al mes en que confirmemos su solicitud. Si no proporciona la solicitud u otra información según lo requerido anteriormente, no podrá recibir los Créditos por Servicio.

### **Exclusiones del SLA de Amazon S3**

El Compromiso de Servicio no se aplica a ninguna indisponibilidad, suspensión o terminación de un Servicio de Amazon S3, o cualquier otro problema de rendimiento del Servicio de Amazon S3: (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 del Servicio de Amazon S3; (ii) aquello que resulte de cualquier acción o inacción de su parte o de un tercero; (iii) aquello resultante de su equipo, software u otra tecnología y/o equipo, software u otra tecnología de terceros (que no sean equipos de terceros dentro de nuestro control directo); o (v) que surja de nuestra suspensión o cancelación de su derecho a utilizar el Servicio de Amazon S3 de conformidad con el Contrato de AWS (en conjunto, las "Exclusiones de SLA de Amazon S3"). Si la disponibilidad

se ve afectada por factores distintos a los utilizados en nuestro cálculo de Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual, entonces podremos emitir un Crédito por Servicio que contemple dichos factores a nuestra discreción.

### **Definiciones**

- “Tasa de Error” significa: (i) el número total de los errores internos del servidor que devuelve el Servicio de Amazon S3 con estado de error “InternalError” o “ServiceUnavailable” dividido por (ii) el número total de solicitudes para el tipo de solicitud aplicable durante ese intervalo de 5 minutos. Calcularemos la Tasa de Error para cada cuenta del Servicio de Amazon S3 como un porcentaje de cada intervalo de cinco minutos en el ciclo de facturación mensual. El cálculo del número de errores internos del servidor no incluirá errores que surjan directa o indirectamente como resultado de cualquiera de las Exclusiones del SLA de Amazon S3.
- El "Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual" se calcula restando del 100% del promedio de las Tasas de Error de cada intervalo de 5 minutos en el ciclo de facturación mensual. Si no realizó ninguna solicitud en un intervalo de 5 minutos específico, se supone que ese intervalo tiene una Tasa de Error del 0%.
- Un "Crédito por Servicio " es un crédito en dólares, calculado según lo establecido anteriormente, que podemos devolver a una cuenta elegible del Servicio de Amazon S3.

[Versiones Previas](#)