

La traducción que se incluye a continuación se brinda 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 GuardDuty

Última actualización: 2 de mayo de 2022

Este Acuerdo de nivel de servicio de Amazon GuardDuty (Amazon GuardDuty Service Level Agreement, "SLA") es una política que rige el uso de Amazon GuardDuty ("GuardDuty") y se aplica de forma independiente a cada cuenta que usa GuardDuty. En caso de surgir un conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Acuerdo del cliente de AWS](#) o cualquier otro acuerdo con nosotros que rija su uso de nuestros Servicios (el "Acuerdo"), 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 todo lo comercialmente razonable para poner a GuardDuty a disposición con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual para cada región de AWS, durante cualquier ciclo de facturación mensual, de al menos un 99,9 % (el "Compromiso de servicio"). En caso de que GuardDuty no cumpla con el Compromiso de servicio, usted reunirá los requisitos 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 paga por GuardDuty 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 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 igual o superior al 95,0%	25 %
Inferior al 95,0 %	100 %

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio únicamente contra futuros pagos de GuardDuty que de otro modo usted adeude. 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 Acuerdo, su único y exclusivo recurso ante la falta de disponibilidad o rendimiento o

La traducción que se incluye a continuación se brinda 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.

ante cualquier otra falta de nuestra parte en la prestación de GuardDuty consiste en recibir Créditos de servicio (si califica), 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 reunir los requisitos, debemos recibir la solicitud de crédito antes del final del segundo ciclo de facturación posterior al ciclo en el que se produjo el incidente; la solicitud 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 todo el ciclo de facturación; y
- (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. No enviar la solicitud de crédito o proporcionar otra información, según los requisitos anteriores, lo descalificará para recibir los Créditos de servicio.

Exclusiones de SLA de Amazon GuardDuty

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de GuardDuty o cualquier otro problema de rendimiento de GuardDuty: (i) causado por factores que están fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier evento de fuerza mayor, acceso a Internet u otros problemas relacionados ajenos al punto de demarcación de GuardDuty; (ii) que derive de cualquier acción o inacción voluntaria de su parte; (iii) que derive de su omisión en seguir las [mejores prácticas](#) descritas en la Guía del usuario de GuardDuty que se incluyen en el sitio de AWS; (iv) que derive en un periodo de recuperación adicional debido al impacto en los Límites del servicio de GuardDuty; (v) que se origine de sus equipos, software u otra tecnología; o (vi) que surja de nuestra suspensión o cancelación de su derecho de uso de GuardDuty, de conformidad con el Acuerdo (en su conjunto, las “Exclusiones del SLA de GuardDuty”).

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

- “Disponibilidad” se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes procesadas por GuardDuty que no fallan con Errores. Si no realizó ninguna Solicitud en un intervalo de 5 minutos determinado, se asumirá una Disponibilidad del 100 % para ese intervalo.

La traducción que se incluye a continuación se brinda 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.

- Un “Error” es toda aquella Solicitud que devuelve un código de error 500 o 503, conforme se describe en [Errores comunes](#) de GuardDuty en el sitio de AWS.
- 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 que sea el resultado directo o indirecto de cualquier Exclusión del SLA de GuardDuty.
- Una “Solicitud” es una acción iniciada por el cliente de un tipo indicado específicamente como acción soportada por GuardDuty en la [Documentación de referencia de la API de GuardDuty](#) en el Sitio de AWS. Para evitar dudas, las Solicitudes no incluyen las acciones enumeradas en otros productos o servicios.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta que califica.