

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 Service Catalog

Última actualización: 5 de mayo de 2022

Este Acuerdo de nivel de servicio de AWS Service Catalog (Service Level Agreement, “SLA”) es una política que rige el uso de AWS Service Catalog y se aplica por separado a cada cuenta que utiliza AWS Service Catalog. 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 todo lo comercialmente razonable para que AWS Service Catalog esté disponible con el Porcentaje de tiempo de actividad mensual aplicable durante cualquier ciclo de facturación mensual (el “Compromiso de servicio”). En caso de que AWS Service Catalog 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 cargos totales que usted haya pagado por AWS Service Catalog para el ciclo de facturación en el que ocurrió el error, según el listado a continuación.

<b>Porcentaje de tiempo de actividad mensual</b>	<b>Porcentaje de Crédito de servicio</b>
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 %	100 %

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo contra futuros pagos de AWS Service Catalog que, de otro modo, usted adeudaría. 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 ocurrió el error. Los Créditos de servicio no le otorgan ningún derecho a reembolso u otros pagos por parte 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 lo contrario en el Contrato, su único y exclusivo recurso ante una falta de disponibilidad, falta de rendimiento o cualquier otra situación en la que

no cumplamos con el suministro de AWS Service Catalog es la recepción de un Crédito de servicio (si cumple los requisitos), 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 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) la fecha y la hora de cada incidente de Índice de error que no sea cero, que usted reclame; y
- (iii) los registros de su solicitud que documenten los errores y corroboren 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 aplicable al mes de tal solicitud, y este es inferior al Compromiso de servicio correspondiente, emitiremos el Crédito de servicio a su favor, en el plazo de un ciclo de facturación posterior al mes en que confirmemos su solicitud. Si no envía la solicitud ni proporciona otra información de conformidad con las indicaciones antes detalladas, no podrá recibir Créditos de servicio.

### Exclusiones del SLA de AWS Service Catalog

El Compromiso de servicio no se aplica a una falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de AWS Service Catalog ni a ningún otro problema de rendimiento de AWS Service Catalog: (i) causado por factores que están fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier evento de fuerza mayor o acceso a Internet o problemas relacionados que excedan el punto de demarcación de AWS Service Catalog; (ii) que sea el resultado de cualquier acción u omisión de su parte; (iii) que sea el resultado de que usted no siga las mejores prácticas que se describen en la documentación de AWS Service Catalog publicada en el sitio de AWS; (iv) que sea causada por sus equipos, software u otra tecnología; o (v) que surja de nuestra suspensión y de la extinción de su derecho de uso de AWS Service Catalog, de acuerdo con el Contrato (en su conjunto, las “Exclusiones del SLA de AWS Service Catalog”). Si la disponibilidad se viera afectada por factores que no sean los que utilizamos para realizar nuestros cálculos del Índice de error, es posible que emitamos un Crédito de servicio en consideración de dichos factores, a nuestro criterio.

### Definiciones

- “Índice de error” significa: (i) la cantidad total de errores del servidor interno que arroja AWS Service Catalog con estado de error “InternalError” (error interno) o

“ServiceUnavailable” (servicio no disponible) dividida por (ii) la cantidad total de solicitudes para el tipo de solicitud aplicable durante ese intervalo de cinco minutos. Calcularemos el Índice de error para cada cuenta de AWS Service Catalog como un porcentaje para cada intervalo de cinco 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, de alguna de las Exclusiones del SLA de AWS Service Catalog.

- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” se calcula restándole al 100 % el promedio de los Índices de error de cada intervalo de cinco minutos en el ciclo de facturación mensual.
- “Crédito de servicio” significa un crédito en dólares estadounidenses, calculado según lo establecido antes, que podemos acreditar nuevamente a una cuenta de AWS Service Catalog que reúna los requisitos.