

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 Shield Advanced

Última actualización: 26 de junio de 2020

Este Acuerdo de nivel de servicio de AWS Shield Advanced (Service Level Agreement, "SLA") es una política que rige su suscripción a AWS Shield Advanced y se aplica por separado a cada cuenta que está suscrita a AWS Shield Advanced. En caso de 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 "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 aparecen definidos, tienen los mismos significados que se les asignan en el Contrato. Nos reservamos el derecho de modificar los términos de este SLA de conformidad con el Contrato de AWS.

Compromiso de servicio

AWS hará todo lo comercialmente razonable para impedir que los recursos de AWS que usted designe para la protección de AWS Shield Advanced (los "Recursos designados") no cumplan con algún compromiso de servicio especificado en sus respectivos Acuerdos de nivel de servicio como resultado de un ataque por denegación del servicio cubierto por AWS Shield Advanced (el "Compromiso de servicio"). En caso de que AWS Shield Advanced no cumpla con el Compromiso de servicio, usted reunirá los requisitos para recibir un Crédito de servicio. Para los Recursos designados, un ataque por denegación del servicio cubierto por AWS Shield Advanced no constituirá una exclusión del SLA en lo que respecta a un incumplimiento de algún compromiso de servicio especificado en el SLA correspondiente.

Créditos de servicio

Para cada intervalo de 24 horas (Hora universal coordinada) en el cual alguno de los Recursos designados experimentó una interrupción en la disponibilidad que contribuyó a que AWS Shield Advanced no cumpliera con el Compromiso de servicio, usted tiene derecho a un "Crédito de servicio" en una suma equivalente al promedio de cargos diarios por AWS Shield Advanced para el ciclo de facturación mensual en el que se produjo el incumplimiento del Compromiso de servicio. Si se producen cinco o más interrupciones en la disponibilidad durante intervalos diferenciados de 24 horas y dentro de un único ciclo de facturación mensual, usted tiene derecho a un Crédito de servicio por una suma equivalente al 100 % de los cargos por AWS Shield Advanced para el ciclo de facturación mensual en el cual tuvieron lugar los incumplimientos en el Compromiso de servicio. Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo contra futuros pagos de AWS Shield Advanced que, de otro modo, usted debería abonar. 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 tuvo lugar el incumplimiento en el Compromiso de servicio. Los Créditos de servicio no le otorgan ningún derecho a reembolsos u otros pagos por parte de AWS. Los Créditos de Servicio no pueden transferirse ni aplicarse a otra cuenta. A menos que se estipule lo contrario en el Contrato de AWS (inclusive los Contratos de nivel de servicio para los Recursos designados), su recurso único y exclusivo ante una falta de disponibilidad de los recursos de AWS que usted haya designado para la protección por parte de AWS Shield Advanced es la recepción de un Crédito de servicio (si reúne 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 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, y la solicitud debe incluir:

- (i) las palabras “Solicitud de crédito del SLA” en el asunto;
- (ii) las fechas y las horas de cada incidente de interrupción en la disponibilidad que usted reclama; y
- (iii) los registros de su solicitud que documenten los errores y corroboren su reclamación de interrupción en la disponibilidad (cualquier información confidencial o sensible en estos registros debe eliminarse o reemplazarse con asteriscos).

Si nosotros confirmamos una reclamación por incumplimiento del Compromiso de servicio, emitiremos el Crédito de servicio a su favor en el término de un ciclo de facturación posterior al mes en el cual 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.