

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 Quick

Última actualización: 4 de junio de 2026

Este Acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, SLA) de Amazon Quick (el "SLA") es una política que rige el uso de Amazon Quick ("Quick") y se aplica por separado a cada cuenta que utilice Quick. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Contrato de cliente de AWS](#) o cualquier otro acuerdo con nosotros que regule su uso de nuestros Servicios (el "Contrato"), se aplicarán los términos y condiciones de este SLA, pero solo en la medida de dicho conflicto. Los términos en mayúsculas que se utilizan en este SLA, pero que no aparecen definidos en él, tendrán los mismos significados que se les asigna en el Contrato.

SLA

AWS hará esfuerzos comercialmente razonables para que Quick esté disponible en cada región de AWS como se indica en la tabla durante cualquier ciclo de facturación mensual (el "SLA de Quick"). En caso de que Quick no cumpla con el SLA, usted tendrá derecho a recibir un crédito de servicio según se establece 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 %
Menos del 99 % pero igual o mayor que el 95,0 %	25 %
Inferior al 95 %	100 %

Créditos de servicio

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje del total de los cargos pagados por usted por Quick en la región de AWS afectada durante el ciclo de facturación mensual en el que no se haya cumplido el SLA, según corresponda.

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio únicamente contra futuros pagos de Quick que, de lo contrario, 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 la Falta de disponibilidad. Los Créditos de servicio no le otorgan ningún derecho a reembolsos 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. Salvo que se disponga lo contrario en el Contrato, su único y exclusivo recurso ante cualquier falta de disponibilidad, incumplimiento u otra situación en la que no suministremos Quick es la recepción de un Crédito de servicio (si es elegible) de acuerdo con los términos de este SLA.

Solicitud de créditos y procedimiento de pago

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.

Para recibir un Crédito de servicio, debe enviar una reclamación mediante [la apertura de un caso en el Centro de Soporte de AWS](#). Debemos recibir su solicitud de crédito antes del final del segundo ciclo de facturación posterior al ciclo en el que se produjo el incidente y debe incluir la información que se indica a continuación:

1. las palabras “Amazon Quick SLA Credit Request – Claim” (Solicitud de crédito en virtud del SLA de Amazon Quick – Reclamo) en la línea de asunto;
2. las fechas y horas de cada incidente de Falta de disponibilidad que usted reclama;
3. el ciclo de facturación y las regiones de AWS con respecto de los cuales está solicitando Créditos de servicio; y
4. sus registros de solicitud y cualquier otra información que documente los errores y corrobore su interrupción de servicios reclamada**.

*** Sustituya cualquier información confidencial o sensible por asteriscos.*

Si nosotros confirmamos que usted tiene una reclamación válida en virtud del SLA correspondiente, 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 según se requiere anteriormente, no reunirá los requisitos para recibir un Crédito de servicio.

Exclusiones del SLA de Quick

El SLA no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o terminación de Quick, ni a ningún otro problema de rendimiento de Quick: (i) causados por factores fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier hecho de fuerza mayor o problemas de acceso a Internet o problemas relacionados más allá del punto de demarcación de Quick; (ii) que resulten de cualquier acción o inacción de su parte; (iii) que resulten como consecuencia de que usted no siga las pautas y mejores prácticas descritas en la [Documentación de QLDB](#) del Sitio de AWS; (iv) que resulten de sus equipos, software u otra tecnología; o (v) que surjan de nuestra suspensión o extinción de su derecho a utilizar Quick en virtud del Contrato. Si la Disponibilidad se ve afectada por factores distintos a aquellos usados en nuestros cálculos del Porcentaje de tiempo de actividad mensual, podemos emitir un Crédito de servicio en consideración de dichos factores, a nuestra discreción.

Definiciones

- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece a continuación, que podemos acreditar en una cuenta autorizada a tal efecto.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” para 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 resulte directa o indirectamente de cualquier Exclusión del SLA de Quick (definida más adelante).
- La “Disponibilidad” se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes (definidas a continuación) procesadas por Quick que no fallen por Errores

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.

(definidos a continuación) y que se relacionan únicamente con las funciones de Quick proporcionadas. Si no realizó ninguna Solicitud en un intervalo de 5 minutos determinado, se asumirá una Disponibilidad del 100 % para ese intervalo.

- “Solicitud” significa la carga de una página web de recursos de Quick o la invocación de la interfaz de programación de aplicaciones (Application Programming Interface, API) de Quick mediante la llamada directa a la API `GetDashboardEmbedUrl`.
- Un “Error” es una Solicitud que tiene como resultado un código de error 500 o 503.