

La traducción a continuación se suministra únicamente para fines informativos. En caso de discrepancia, incongruencia o conflicto entre esta traducción y la versión en inglés (particularmente debido a retrasos en la traducción), prevalecerá la versión en inglés.

Contrato de Nivel de Servicio de Amazon Compute

Última actualización: 25 de mayo de 2022

Este Contrato de Nivel de Servicio (Service Level Agreement, SLA) de Amazon Compute (en adelante, este "SLA") es una política que rige el uso de Amazon Elastic Compute Cloud ("Amazon EC2")* y se aplica por separado a cada cuenta que utiliza Amazon EC2. 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 usan en este documento pero que no se definen en él tienen los mismos significados que se les asignan en el Contrato.

*A los fines de este SLA, Amazon EC2 incluye todo recurso de Amazon Elastic Graphics, Amazon Elastic Inference y Elastic IP Address adquiridos con la(s) instancia(s) de Amazon EC2 en cuestión.

SLA

AWS establece dos compromisos de SLA para Amazon EC2: (1) un SLA a nivel de región que rige Amazon EC2 implementado en varias zonas de disponibilidad (ZD) o regiones y (2) un SLA de nivel de instancia que rige individualmente las instancias de Amazon EC2.

SLA a nivel de región

Para Amazon EC2 con todas las instancias de ejecución implementadas simultáneamente en dos o más ZD en la misma región (o al menos dos regiones si solo hay una ZD en una región determinada), AWS hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para que Amazon EC2 esté disponible para cada región de AWS con un Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual de al menos 99,99 %, en cada caso durante cualquier ciclo de facturación mensual (el "SLA a Nivel de Región"). En caso de que Amazon EC2 no cumpla con el SLA a Nivel de Región, usted será elegible para recibir un Crédito de Servicio como se describe a continuación.

Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual	Porcentaje de Crédito de Servicio
Inferior al 99,99 %, pero igual o superior al 99,0 %	10 %
Inferior al 99,0 %, pero igual o superior al 95,0 %	30 %

Inferior al 95,0 %

100 %

SLA a nivel de instancia

Para cada instancia de Amazon EC2 individual (“Instancia de EC2 Única”), AWS hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para que la Instancia de EC2 Única esté disponible con un Porcentaje de Tiempo de Actividad a Nivel de Instancia de al menos 99,5 %, en cada caso durante cualquier ciclo de facturación mensual (el “SLA a Nivel de Instancia”). En caso de que cualquier Instancia de EC2 Única no cumpla con el SLA a Nivel de Instancia, usted será elegible para recibir un Crédito de Servicio como se describe a continuación.

Porcentaje de Tiempo de Actividad a Nivel de Instancia	Porcentaje de Crédito de Servicio
Inferior al 99,5% pero igual o superior al 99,0%	10 %
Inferior al 99,0 %, pero igual o superior al 95,0 %	30 %
Inferior al 95,0 %	100 %

Nota: Además del SLA a Nivel de Instancia, AWS no le cobrará por ninguna Instancia de EC2 Única No disponible durante más de seis minutos de una hora. Esto se aplica automáticamente y usted no necesita solicitar crédito por ninguna de estas horas con más de seis minutos de Falta de disponibilidad.

Créditos de SLA

Los Créditos de Servicio se calculan como un porcentaje de la factura mensual (sin incluir los pagos únicos, como los pagos adelantados que se realicen para Instancias Reservadas) para Amazon EC2 en la región de AWS afectada que no cumplió con el SLA a Nivel de Región, o para la Instancia de EC2 Única en la región de AWS que no cumplió con el SLA a Nivel de Instancia, respectivamente.

Aplicaremos cualquier Crédito de Servicio solo contra futuros pagos de Amazon EC2 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 la Falta de disponibilidad. 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.

Solicitud de créditos y procedimiento de pago

Para recibir un Crédito de Servicio, debe presentar una reclamación mediante la apertura de un caso en el Centro de Soporte de AWS. Solo puede presentar una reclamación en virtud del SLA a Nivel de Región o del SLA a Nivel de Instancia, ya que estas reclamaciones no pueden combinarse o agruparse para una Instancia de EC2

Única específica. Su crédito debe ser recibido por nosotros antes del final del segundo ciclo de facturación después del cual ocurrió el incidente y debe incluir la información que se especifica a continuación para el SLA a Nivel de Región y el SLA a Nivel de Instancia, respectivamente.

Las solicitudes del SLA a Nivel de Región deben incluir lo siguiente:

1. las palabras “Solicitud de crédito de SLA de Amazon Compute: reclamación a nivel de región” en el asunto;
2. las fechas, las horas y la región de AWS afectada de cada incidente de Falta de disponibilidad que usted reclama;
3. las identificaciones de los recursos para Amazon EC2;
4. sus registros de solicitud que documentan los errores y corroboran la interrupción por la que usted presenta la reclamación**.

Las solicitudes del SLA a Nivel de Instancia deben incluir lo siguiente:

1. las palabras “Solicitud de crédito de SLA de Amazon Compute: reclamación a nivel de instancia” en el asunto;
2. las fechas, las horas y la región y ZD de AWS afectadas de cada incidente de Falta de disponibilidad que usted reclama;
3. las identificaciones de los recursos para las Instancias de EC2 Únicas afectadas;
4. sus registros de solicitud y otros datos necesarios para que AWS valide su reclamación de interrupción**.

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

Si confirmamos una reclamación en virtud del SLA a Nivel de Instancia o a Nivel de Región como válida, le emitiremos el Crédito de Servicio dentro de un ciclo de facturación posterior al mes en el que confirmamos su solicitud.

Si no envía la información solicitada y cualquier otra información según se requiere anteriormente, no reunirá los requisitos para recibir un Crédito de Servicio. Salvo que el Contrato indique lo contrario, este SLA establece sus resarcimientos únicos y exclusivos, y las obligaciones únicas y exclusivas de AWS, por cualquier falta de disponibilidad, falta de cumplimiento u otra falta de prestación de Amazon EC2 de nuestra parte.

Exclusiones del SLA de Amazon Compute

El SLA a Nivel de Región y el SLA a Nivel de Instancia, respectivamente, no se aplican a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de Amazon EC2 o cualquier otro problema de rendimiento de Amazon EC2 directa o indirectamente: (i) causados 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 de Amazon EC2; (ii) que surjan de cualquier acción u omisión suya,

incluida la falta de reconocimiento de un volumen de recuperación o de respuesta a inquietudes sobre el estado de los recursos; (iii) que surjan de sus equipos, software u otra tecnología; o (iv) que surjan de nuestra suspensión o rescisión de sus derechos a utilizar el servicio de Amazon EC2 correspondiente de conformidad con el Contrato (en forma conjunta, las “Exclusiones del SLA de Amazon Compute”). Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos de los que se utilizan en nuestro cálculo del Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual o Porcentaje de Tiempo de Actividad a Nivel de Instancia, podemos emitir un Crédito de Servicio considerando dichos factores a nuestra discreción.

Definiciones del SLA

- “Zona de Disponibilidad” y “ZD” significan un lugar aislado dentro de una región de AWS identificada por una letra después del código de región de AWS (p. ej., EE. UU-oeste-1a).
- El “Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual” se calcula restándole al 100 % el porcentaje de minutos durante el mes en el que Amazon EC2 se encontraba No disponible.
- El “Porcentaje de Tiempo de Actividad a Nivel de Instancia” se calcula restándole al 100 % el porcentaje de minutos durante el mes en el que una Instancia de EC2 Única se encontraba No disponible.
- Un “Crédito de Servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos enviar a una cuenta que reúna los requisitos.
- “No disponible” y “Falta de disponibilidad” significan lo siguiente:
 - Para el SLA a Nivel de Instancia, cuando su Instancia de EC2 Única no tiene conectividad externa.
 - Para el SLA a Nivel de Región aplicable a Amazon EC2, cuando todas sus instancias de ejecución implementadas en dos o más ZD en la misma región de AWS (o, si solo hay una ZD en la región de AWS, esa ZD y una ZD en otra región de AWS) simultáneamente no tienen conectividad externa.

Versiones anteriores