

La siguiente traducción es únicamente para fines informativos. En caso de discrepancia, incoherencia o conflicto entre esta traducción y la versión en inglés (en particular debido a retrasos en la traducción), prevalecerá la versión en inglés.

# Acuerdo de nivel de servicio de AWS Elastic Disaster Recovery (DRS)

**Última actualización: 17 de noviembre de 2021**

Este Acuerdo de nivel de servicio («SLA») de AWS Elastic Disaster Recovery (DRS) es una política que regula el uso de AWS Elastic Disaster Recovery («DRS») y se aplica por separado a cada cuenta que utilice DRS. En caso de un conflicto entre los términos de este SLA y los términos del Contrato de cliente de AWS u 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 correspondiente a dicho conflicto. Los términos en mayúscula utilizados pero no definidos en este documento tendrán los significados establecidos en el Contrato.

## Compromiso de servicio

AWS hará todos los esfuerzos comerciales dentro de lo razonable para que DRS esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual en cada región de AWS, durante cualquier ciclo de facturación mensual, de al menos el 99,9 % (el «Compromiso de servicio»). En el caso de que DRS no cumpla con el Compromiso de servicio, podrá optar a recibir un Crédito de servicio tal y como se describe a continuación.

## Créditos de servicio

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje de los cargos totales abonados por usted para DRS en la región de AWS correspondiente por el ciclo de facturación mensual en el que no se haya cumplido el Compromiso de servicio, de conformidad con el siguiente esquema:

<u>Porcentaje de tiempo de actividad mensual</u>	<u>Porcentaje de crédito de servicio</u>
Inferior al 99,9 %, pero igual o superior al 99,0 %	10 %
Menos del 99,00 %, pero igual o superior al 95,00 %	25 %
Menos del 95,00 %	100 %

Los Créditos de servicio se restarán de pagos futuros para DRS que, de lo contrario, usted debería abonar a nuestra entera discreción, podemos abonar los Créditos de servicio a la tarjeta de crédito que haya utilizado para pagar el ciclo de facturación en el que haya tenido lugar la falta de disponibilidad. Los Créditos de servicio no le darán derecho a ningún reembolso u otro pago por parte de AWS. Los Créditos de servicio resultarán aplicables y se proporcionarán solo si el importe del crédito para el ciclo de facturación mensual respectivo fuese superior a un dólar (1 USD). Los Créditos de servicio no pueden transferirse ni aplicarse a ninguna otra cuenta. Salvo que se disponga lo contrario en el Contrato, su único y exclusivo recurso ante cualquier falta de disponibilidad, incumplimiento de contrato u otra omisión por nuestra parte a la hora de proporcionar DRS es recibir Créditos de servicio (si reúne los requisitos oportunos) de conformidad con las condiciones del presente SLA.

### **Solicitud de crédito y procedimientos de pago**

Para recibir los Créditos de servicio deberá reclamarlos mediante la apertura un caso en el Centro de soporte técnico de AWS. Para que reúna los requisitos, deberemos recibir la solicitud de crédito antes del final del segundo ciclo de facturación después del cual se produjera el incidente y debe incluir: i) las palabras «SLA Credit Request» en la línea de asunto; ii) el ciclo de facturación y la región o regiones de AWS con respecto a la(s) cual(es) quiere reclamar Créditos de servicio, junto con el Porcentaje de tiempo de actividad mensual para esa región de AWS para el ciclo de facturación y las fechas, horas y disponibilidades específicas para cada intervalo de 5 minutos con menos del 100 % de disponibilidad en esa región de AWS a lo largo del ciclo de facturación; y iii) sus registros de solicitud que documenten los errores de la interrupción que reclama (cualquier información confidencial o sensible en estos registros debe ser eliminada o reemplazada con asteriscos).

Si confirmamos el Porcentaje de tiempo de actividad mensual de dicha solicitud de crédito y es inferior al Compromiso de servicio, le proporcionaremos los Créditos de servicio en el plazo de un ciclo de facturación posterior al mes en que se haya producido la solicitud de crédito. Si no proporciona la solicitud de crédito y otra información según lo requerido anteriormente, no tendrá derecho a recibir Créditos de servicio.

### **Exclusiones del SLA de DRS**

El Compromiso de servicio no resulta aplicable a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o cancelación de DRS, o cualquier otro problema de rendimiento de DRS: i) ocasionados por factores fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier acontecimiento de fuerza mayor, del acceso a Internet o de problemas relacionados más allá del punto de demarcación de DRS; ii) que resulten de cualquier acción o inacción por parte suya o de un tercero (por ejemplo, solicitudes de API con parámetros o un formato no válidos); iii) que resulten de no seguir las pautas y las buenas prácticas descritas en la Documentación de DRS en el Sitio de AWS; iv) que resulten de su equipo, software u otra

tecnología o el equipo, software u otra tecnología de terceros (que no sean equipos de terceros bajo nuestro control directo); v) que se deriven de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a utilizar DRS de conformidad con el Contrato (en lo sucesivo, de manera conjunta, las «Exclusiones del SLA de DRS»). Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos a los que se utilizan explícitamente en nuestro cálculo del Porcentaje de tiempo de actividad mensual, entonces podemos proporcionar un Crédito de servicio considerando dichos factores a nuestra entera discreción.

### **Definiciones**

- La «Disponibilidad» se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes procesadas por DRS que no den lugar a Errores y se relacionen únicamente con las funcionalidades de DRS dispuestas. Si no se hizo ninguna Solicitud en un intervalo determinado de 5 minutos, se supone que ese intervalo se encontraba disponible al 100 %.
- Un «Error» es cualquier solicitud que dé lugar a un código de error 500 o 503.
- El «Porcentaje de tiempo de actividad mensual» para DRS en una región de AWS determinada se calcula como el promedio 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 derivado directa o indirectamente de cualquier Exclusión del SLA de DRS.
- Una «Solicitud» es una invocación de una solicitud de la API pública de DRS llamando directamente a la API de invocación de las API públicas enumeradas en la Documentación de DRS.
- Un «Crédito de servicio» es un crédito en dólares, calculado según lo establecido anteriormente, que podemos devolver a una cuenta que cumpla los requisitos.