

Contrato de Nivel de Servicio de AWS Security Hub

Última actualización: junio 24 de 2019

Este Contrato de Nivel de Servicio ("SLA") de AWS Security Hub es una política que rige el uso de AWS Security Hub ("Service Hub") y se aplica de manera independiente a cada cuenta que usa Security Hub. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Contrato del Cliente de AWS](#) u otro acuerdo celebrado con nosotros que rija el uso de nuestros Servicios (el "Contrato"), se aplican los términos y condiciones de este SLA, pero solo en la medida de tal conflicto. Los términos en mayúscula utilizados en el presente y no definidos aquí tendrán los significados establecidos en el Contrato.

Compromiso de Servicio

AWS realizará los esfuerzos comercialmente razonables para hacer que Security Hub esté disponible con un Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual de al menos el 99.9% para cada región de AWS, durante cualquier ciclo de facturación mensual (el "Compromiso de Servicio"). En el caso de que el Security Hub no cumpla con el Compromiso de Servicio, usted será elegible para recibir un Crédito por Servicio, tal como se describe a continuación.

Créditos por Servicio

Los Créditos por Servicio se calculan como un porcentaje de los cargos totales que pagó por Security Hub correspondientes al ciclo de facturación mensual en el que el Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual para una región de AWS determinada se encuentra dentro de los rangos establecidos en la siguiente tabla:

Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual	Porcentaje de Crédito por Servicio
Menos del 99.9%, pero igual o mayor al 99.0%	10%
Menos del 99.0%, pero igual o mayor al 95.0%	25%
Menos del 95.0%	100%

Aplicaremos los Créditos por Servicio solo a los pagos futuros de Security Hub que de otra manera le corresponderían pagar a usted. A nuestra discreción, podremos emitir los Créditos por Servicio a la tarjeta de crédito que utilizó para pagar el ciclo de facturación en el que se produjo la indisponibilidad. Los Créditos por Servicio no le darán derecho a ningún reembolso u otro pago de AWS. Los Créditos por Servicio se aplicarán y emitirán solo si el valor del crédito para el ciclo de facturación mensual correspondiente es superior a un dólar (\$1 USD). Los Créditos por Servicio no se pueden transferir o aplicar a ninguna otra cuenta. A menos que se indique lo contrario en el Contrato, su único y exclusivo recurso por cualquier indisponibilidad o incumplimiento de nuestra parte o por el hecho de no proporcionar a Security Hub será el recibo de Créditos por Servicio (si es elegible) de acuerdo con los términos de este SLA.

Solicitud de Crédito y Procedimientos de Pago

Para recibir Créditos por Servicio, deberá presentar un reclamo abriendo un caso en el [Centro de Soporte de AWS](#). Para ser elegible, debemos recibir la solicitud de crédito a más tardar al final del segundo ciclo de facturación después del cual se presentó el incidente y debe incluir:

- i. Las palabras "Solicitud de Crédito de SLA" en la línea de asunto;
- ii. El ciclo de facturación y la región de AWS con respecto a los cuales reclama los Créditos por Servicio, junto con las fechas, horarios y Disponibilidades específicos para cada intervalo de 5 minutos con menos del 99.9% de Disponibilidad en esa región de AWS durante todo el ciclo de facturación;
- iii. Los registros de su Solicitud que documentan los errores de la interrupción que reclama (cualquier información confidencial o sensible en estos registros debe eliminarse o reemplazarse con asteriscos).

Si confirmamos el Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual de dicha solicitud de crédito y resulta inferior al Compromiso de Servicio, le emitiremos los Créditos por Servicio dentro de un ciclo de facturación posterior al mes en que se realizó la solicitud de crédito. Si no proporciona la solicitud de crédito y otra información según lo requerido anteriormente, no podrá recibir los Créditos por Servicio.

Exclusiones del SLA de Security Hub

El Compromiso de Servicio no se aplica a ninguna indisponibilidad, suspensión o terminación del Security Hub, o cualquier otro problema de rendimiento de Security Hub: (i) causado por factores fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier evento de fuerza mayor o acceso a Internet o problemas relacionados ajenos al punto de demarcación de Security Hub; (ii) que resulte de cualquier acción o inacción voluntaria de su parte o de un tercero; (iii) que resulte de su omisión en seguir las [mejores prácticas](#) descritas en la Guía del Usuario de Security Hub en el Sitio de AWS; (iv) que resulte en tiempo de recuperación adicional por alcanzar los límites de servicio de Security Hub; (v) que resulte de su equipo, software u otra tecnología y/o equipos, software u otra tecnología de terceros (que no sean equipos de terceros que estén bajo nuestro control directo); o (vi) que surge como consecuencia de la suspensión y cancelación de nuestra parte de su derecho de uso de Security Hub de conformidad con el Contrato (en conjunto, las "Exclusiones de SLA de Security Hub").

Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos a los utilizados de manera explícita en nuestro cálculo de Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual, entonces podemos emitir un Crédito por Servicio que contemple dichos factores a nuestra discreción.

Definiciones

- La "Disponibilidad" se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de solicitudes procesadas por Security Hub que no fallan con Errores. Si no realizó ninguna Solicitud en un intervalo de 5 minutos específico, se supone que ese intervalo está 100% disponible.
- Un "Error" es cualquier Solicitud que arroja un código de error 500 o 503, tal como se describe en la sección de [Errores Comunes](#) de Security Hub en el Sitio de AWS.

- El "Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual" para 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 que resulta directa o indirectamente de cualquier Exclusión del SLA de Security Hub.
- Una "Solicitud" es una acción iniciada por el cliente de un tipo que figura específicamente con el soporte de Security Hub en la [Documentación de Referencia API de Security Hub](#) en el Sitio de AWS. Para evitar cualquier duda, las Solicitudes no incluyen las acciones que figuran bajo otros productos o servicios.
- Un "Crédito por Servicio" es un crédito en dólares, calculado según lo establecido anteriormente, que podemos acreditar de nuevo a una cuenta elegible.