

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 para Amazon CloudFront

Última actualización: 5 de mayo de 2022

El presente Acuerdo de nivel de servicio para Amazon CloudFront (Service Level Agreement, "SLA") es una política que rige el uso de Amazon CloudFront en virtud de los términos del Acuerdo del cliente de Amazon Web Services (el "Acuerdo de AWS") celebrado entre Amazon Web Services, Inc. y sus afiliadas ("AWS" o "nosotros") y los usuarios de los servicios de AWS ("ustedes"). Este SLA se aplica por separado a cada cuenta que utiliza Amazon CloudFront. A menos que se establezca algo diferente en el presente documento, este SLA se encuentra sujeto a los términos del Acuerdo de AWS, y los términos en mayúscula tendrán el significado que se especifica en el Acuerdo de AWS. Nos reservamos el derecho a modificar los términos de este SLA de conformidad con el Acuerdo de AWS.

Compromiso de servicio

AWS realizará los esfuerzos comerciales razonables para que Amazon CloudFront esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual (según se define a continuación) de al menos el 99,9 %, en cada caso durante el ciclo de facturación mensual (el "Compromiso de servicio"). En caso de que Amazon CloudFront no cumpla con el Compromiso de servicio, usted reunirá los requisitos para recibir un Crédito de servicio según se describe a continuación.

Definiciones

- "Índice de error" significa: (i) la cantidad total de errores del servidor interno arrojada por Amazon CloudFront, dividido por (ii) la cantidad total de solicitudes durante ese intervalo de cinco minutos. Calcularemos el Índice de error para cada cuenta de Amazon CloudFront como un porcentaje para cada intervalo de cinco minutos en el ciclo de facturación mensual. El cálculo de la cantidad de errores del servidor interno no incluirá los errores que surjan directa o indirectamente a causa de alguna de las Exclusiones del SLA para Amazon CloudFront (según se define a continuación).
- El "Porcentaje de tiempo de actividad mensual" se calcula al restar al 100 % el promedio de los Índices de error de cada intervalo de cinco minutos en el ciclo de facturación mensual.
- Un "Crédito de servicio" es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos acreditar en una cuenta que reúna los requisitos.

Créditos de servicio

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje de los cargos totales pagados por usted por Amazon CloudFront, para el ciclo de facturación en el que se produjo el error, de acuerdo con el cronograma a continuación.

Porcentaje de tiempo de actividad mensual

Porcentaje de Crédito de servicio

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.

Inferior al 99,9 %, pero igual o superior al 99,0 %	10 %
Inferior al 99,0 %, pero igual o superior al 95,0 %	25 %
Inferior al 95,0 %	100 %

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo contra futuros pagos de Amazon CloudFront 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 el error. 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. A menos que se indique lo contrario en el Acuerdo de AWS, su único y exclusivo recurso por cualquier falta de disponibilidad, de rendimiento o cualquier otra falta por nuestra parte en la provisión de Amazon CloudFront será el recibo de un Crédito de servicio (si reúne los requisitos), de acuerdo 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; la solicitud debe incluir:

- i. las palabras “Solicitud de crédito de SLA” en el asunto;
- ii. la fecha y la hora de cada incidente de Índice de error que no sea cero, que usted reclame; y
- iii. los registros de su solicitud que documenten los errores y corroboren su reclamación de interrupción (cualquier información confidencial o sensible en estos registros debe eliminarse o reemplazarse con asteriscos).

Si confirmamos el Porcentaje de tiempo de actividad mensual de tal solicitud y es inferior al Compromiso de servicio, le emitiremos el Crédito de servicio en el plazo de un ciclo de facturación posterior al mes en que 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 para Amazon CloudFront

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de Amazon CloudFront, ni en caso de ningún otro problema de rendimiento de Amazon CloudFront: (i) que sea el resultado de una suspensión descrita en la Sección 6.1 del Acuerdo de AWS; que haya sido causado por factores fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier evento de fuerza mayor o problema de acceso a Internet, o problemas relacionados, ajenos al punto de demarcación de Amazon CloudFront; (iii) que surja de cualquier acción o falta de acción por su parte; (iv) que sean causadas por su equipo, ingreso de datos (incluidos los códigos y los datos operativos), software u otra tecnología, o por los equipos, ingresos de datos, software u otra tecnología de terceros (que no sean los equipos de terceros bajo nuestro control directo); (v) que surjan de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a utilizar Amazon CloudFront de conformidad con el Acuerdo de AWS; (vi) que sean el resultado de exceder los límites de uso establecidos en la

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.

documentación de Amazon CloudFront; o (vii) que sean el resultado de usar un servidor de origen que no sea Amazon S3 (en conjunto, las "Exclusiones del SLA para CloudFront"). Si la disponibilidad se viera afectada por factores que no sean los que utilizamos para realizar nuestros cálculos del Índice de error, es posible que emitamos un Crédito de servicio en consideración de dichos factores, a nuestro criterio.