

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 servicios de Amazon S3

Última actualización: 28 de noviembre de 2023

El presente Acuerdo de nivel de servicio de Amazon S3 (Service Level Agreement, "SLA") es una política que rige el uso de Amazon S3 y se aplica por separado a cada cuenta que utiliza Amazon S3. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Acuerdo del cliente de AWS](#) o cualquier otro acuerdo con nosotros que rijan su uso de nuestros Servicios (el "Acuerdo"), 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 el mismo tienen los mismos significados que se les asignan en el Contrato.

Compromiso de servicio

AWS hará los esfuerzos comercialmente razonables para poner a disposición Amazon S3 con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual, durante cualquier ciclo de facturación mensual (el "Compromiso de servicio"). En caso de que Amazon S3 no cumpla con el Compromiso de servicio, usted reunirá los requisitos para recibir un Crédito de servicio según se describe a continuación.

Créditos de servicio

Los créditos de servicio se calculan como un porcentaje de los cargos totales pagados por usted por la clase de almacenamiento de Amazon S3 aplicable en la región de AWS (o, para S3 Express One Zone, la zona de disponibilidad de AWS [AZ]) afectada para el ciclo de facturación en el que el porcentaje de tiempo de actividad mensual se encuentre dentro de los rangos establecidos en la tabla siguiente.

Para solicitudes a S3 Standard, S3 Express One Zone, S3 Glacier Flexible Retrieval, S3 Glacier Deep Archive y todas las demás solicitudes no especificadas 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 %
Inferior al 99,0 %, pero igual o superior al 95,0 %	25 %
Inferior al 95,0 %	100 %

Para solicitudes a S3 Intelligent-Tiering, S3 Standard-Infrequent Access, S3 One Zone-Infrequent Access y S3 Glacier Instant Retrieval:

Porcentaje de tiempo de actividad mensual	Porcentaje de Crédito de servicio
Menos del 99,0 %, pero mayor o igual al 98,0 %	10 %
Menos del 98,0 %, pero mayor o igual al 95,0 %	25 %

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 95,0 %

100 %

Aplicaremos cualquier Crédito de Servicio solo contra futuros pagos de Amazon S3 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 Amazon S3 no cumplió el Compromiso de Servicio. 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. 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 S3 será el recibo de un Crédito de servicio (si reúne los requisitos), de acuerdo con los términos de este SLA.

Solicitud de créditos y procedimiento de 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:

1. las palabras “Solicitud de crédito de SLA” en el asunto;
2. el ciclo de facturación y la región de AWS con respecto a los cuales reclama créditos de servicio junto con las fechas y horas de cada incidente de Tasas de error distintas de cero que reclama; y
3. los registros de solicitud que documenten los incidentes reclamados en los que Amazon S3 no cumplió el Compromiso de servicio (cualquier información confidencial o sensible de estos registros deberá eliminarse o sustituirse por asteriscos).

Si confirmamos el Porcentaje de tiempo de actividad mensual aplicable al mes de tal solicitud, y este es inferior al Compromiso de servicio correspondiente, emitiremos el Crédito de servicio a su favor, 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 de Amazon S3

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna indisponibilidad, suspensión o terminación de Amazon S3, ni a ningún otro problema de rendimiento de Amazon S3 (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 S3; (ii) que resulten de cualquier acción o inacción por su parte; (iii) que resulten de su equipo, software u otra tecnología; o (iv) derivados de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a utilizar Amazon S3 en conformidad con el Acuerdo de AWS (conjuntamente, las “Exclusiones del SLA de Amazon S3”). 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 tomando en cuenta dichos factores a nuestra discreción.

Definiciones

- “Índice de error” significa, para cada tipo de solicitud a una clase de almacenamiento de Amazon S3: (i) la cantidad total de errores internos del servidor devueltos por Amazon S3

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.

para dicho tipo de solicitud a la clase de almacenamiento de Amazon S3 aplicable como estado de error "InternalError" o "ServiceUnavailable" dividido por (ii) la cantidad total de solicitudes para dicho tipo de solicitud durante el intervalo aplicable de 5 minutos del ciclo de facturación mensual. Calcularemos el Índice de error para cada cuenta de AWS como un porcentaje para cada intervalo de 5 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 de Amazon S3.

- Para calcular el "Porcentaje de tiempo de actividad mensual" se le resta al 100 % el promedio de los Índices de error de cada intervalo de 5 minutos en el ciclo de facturación mensual. Si no realizó ninguna Solicitud en un intervalo de 5 minutos determinado, se asumirá que ese intervalo tiene un Índice de error del 0 %.
- Un "Crédito de servicio" es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos acreditar a una cuenta de Amazon S3 que califique.