

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 EFS

Última actualización: 4 de mayo de 2022

El presente Acuerdo de nivel de servicio para Amazon EFS (Service Level Agreement, "SLA") es una política que rige el uso de Amazon Elastic File System ("Amazon EFS") y se aplica por separado a cada cuenta que utilice Amazon EFS. En caso de surgir un conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Acuerdo del cliente de AWS](#) o cualquier otro acuerdo con nosotros que rija 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 utilizan en el presente documento, pero que no aparecen definidos en él, tendrán los mismos significados que se les asigna en el Acuerdo.

Compromiso de servicio

AWS hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para poner a disposición Amazon EFS con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual, según se establece a continuación, durante cualquier ciclo de facturación mensual (el "Compromiso de servicio"). En caso de que Amazon EFS 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 de conformidad con el esquema que se establece a continuación, como un porcentaje de los cargos totales pagados por usted por el sistema de archivo Amazon EFS aplicable dentro de la región de AWS afectada para el ciclo de facturación mensual en el que el Porcentaje de tiempo de actividad mensual estuvo dentro de los rangos establecidos en la tablas a continuación:

En el caso de los sistemas de archivo Amazon EFS que utilizan clases con almacenamiento Standard (Amazon EFS Standard y Amazon EFS Standard-Infrequent Access):

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 %	25 %
Inferior al 95,0 %	100 %

En el caso de los sistemas de archivo Amazon EFS que utilizan clases con almacenamiento One Zone (Amazon EFS One Zone y Amazon EFS One Zone-Infrequent Access):

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 %

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo contra futuros pagos de Amazon EFS 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 EFS 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, su único y exclusivo recurso por cualquier falta de disponibilidad, de rendimiento o cualquier otra falta por nuestra parte en la provisión de Amazon EFS 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:

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 usted reclama Créditos de servicio, con las fechas y las horas de cada incidente en que usted reclama que su sistema de archivo Amazon EFS estuvo No disponible; y
3. sus registros de solicitud que documenten los incidentes reclamados en los que Amazon EFS 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 para Amazon EFS

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de Amazon EFS, ni a ningún otro problema de rendimiento de Amazon EFS (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 EFS; (ii) que surjan de cualquier acción o falta de acción por su parte; (iii) causados por su equipo, software u otra tecnología; o (iv) derivados de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a utilizar Amazon EFS de conformidad con el Acuerdo (en conjunto, las “Exclusiones del SLA para Amazon EFS”). 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 en consideración de dichos factores, a nuestra discreción.

Definiciones

- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” se calcula al restar del 100 % el porcentaje de intervalos de 1 minuto en un ciclo de facturación mensual durante el cual su sistema de archivo Amazon EFS se encontró en estado No disponible. Las mediciones del Porcentaje de tiempo de actividad mensual no incluyen la Falta de disponibilidad causada directa o indirectamente por una Exclusión del SLA para Amazon EFS. Si no realizó ninguna Operación en un intervalo de 1 minuto determinado, se asumirá una disponibilidad del 100 % para ese intervalo.
- Una “Operación” se define como una instrucción que le permite acceder a sus datos dentro del sistema de archivo Amazon EFS.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos acreditar a una cuenta de Amazon EFS que califique.
- Un “Retraso del servidor” es una respuesta a una Operación que demora más de 15 segundos en comenzar a ejecutarse.
- Un “Error del servidor” es una respuesta de error a una Operación, identificado como una falla por parte del servicio “NFS4ERR_SERVERFAULT”.
- Se considerará que su sistema de archivo Amazon EFS se encuentra “No disponible” durante un intervalo de 1 minuto si, durante dicho intervalo de 1 minuto, todas las Operaciones sufren ya sea un Retraso del servidor o un Error del servidor, o una combinación de tales Retrasos y Errores del servidor.