

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.

Contrato de nivel de servicio de Amazon DevOps Guru

Última actualización: 5 de mayo de 2022

Este Contrato de nivel de servicio (Service Level Agreement, "SLA") de Amazon DevOps Guru es una política que rige el uso de Amazon DevOps Guru ("Amazon DevOps Guru") y se aplica individualmente a cada cuenta que utilice Amazon DevOps Guru. 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 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 usan en este documento, pero que no se definen en dicho documento, tienen los mismos significados que se les asignan en el Acuerdo.

Compromiso de servicio

AWS hará sus esfuerzos comercialmente razonables para suministrar Amazon DevOps Guru con un Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual para cada región de AWS, durante cualquier ciclo de facturación mensual, de al menos un 99,9 % (el "Compromiso de servicio"). En caso de que Amazon DevOps Guru 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 Amazon DevOps Guru en la región de AWS afectada durante el ciclo de facturación mensual en el cual no se cumplió con el Compromiso de servicio, de acuerdo con el siguiente cronograma:

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 DevOps Guru que de otro modo usted adeude. A nuestra discreción, podemos emitir los Créditos de servicio a la tarjeta de crédito que utilizó para pagar el ciclo de facturación en el que ocurrió la falta de disponibilidad. Los Créditos de servicio no le otorgan ningún derecho a reembolso u otros pagos por parte de AWS. Los Créditos de servicio se aplicarán y emitirán 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

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.

contrario en el Contrato, su único y exclusivo recurso por cualquier falta de disponibilidad, de rendimiento o cualquier otra falta por nuestra parte en la provisión de Amazon DevOps Guru es la recepción de Créditos de Servicio (si reúne los requisitos), de acuerdo con los términos de este SLA.

Solicitud de créditos y procedimiento de pago

Para recibir Créditos de servicio, es necesario que envíe 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 las regiones de AWS con respecto a los cuales usted reclama los Créditos de servicio, así como el Porcentaje de tiempo de actividad mensual de la región de AWS durante el ciclo de facturación y las fechas, horas y Disponibilidades específicas por cada intervalo de 5 minutos con menos del 100 % de Disponibilidad en esa región de AWS durante el ciclo de facturación; y
3. los registros de su Solicitud que documenten los errores para 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 de crédito y es inferior al Compromiso de servicio, le emitiremos los Créditos de servicio en el plazo de un ciclo de facturación después del mes en que se presentó la solicitud de crédito. Si no envía la solicitud de crédito ni proporciona otra información, según se requiere anteriormente, no reunirá los requisitos para recibir los Créditos de servicio.

Exclusiones del SLA para Amazon DevOps Guru

El Compromiso de Servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o cancelación de Amazon DevOps Guru ni a ninguna otra dificultad de desempeño de Amazon DevOps Guru (i) ocasionada por factores ajenos a nuestro control razonable, incluido cualquier caso de fuerza mayor, o problemas de acceso a internet u otros problemas relacionados que van más allá del punto de demarcación de Amazon DevOps Guru; (ii) que surja de cualquier acción o inacción por parte suya (p. ej., aumento de la capacidad provista, configuración incorrecta de grupos de seguridad, configuraciones de VPC o ajustes de credenciales, desactivación de claves de cifrado o imposibilidad de acceso a claves de cifrado, etc.); (iii) que surja como resultado de que usted no siga las pautas y mejores prácticas descritas en la Documentación de Amazon DevOps Guru en el Sitio de AWS; (iv) que surja a causa de sus equipos, software u otras tecnologías; o (v) que surja del hecho de que nosotros suspendamos o cancelemos su derecho a usar Amazon DevOps Guru de conformidad con el Acuerdo (en conjunto, las “Exclusiones del SLA para Amazon DevOps Guru”). Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos de los que se utilizan explícitamente en nuestro cálculo del Porcentaje de tiempo de actividad mensual, entonces podemos emitir un Crédito de servicio, para lo cual consideraremos dichos factores, a nuestra discreción.

Definiciones

- La “Disponibilidad” se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes procesadas por Amazon DevOps Guru que no fallen debido a Errores y que se

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.

relacionen únicamente con las funciones de Amazon DevOps Guru proporcionadas. Si no realizó ninguna Solicitud en un intervalo de 5 minutos determinado, se asumirá una Disponibilidad del 100 % para ese intervalo.

- Un “Error” es cualquier Solicitud que devuelve un código de error de 5XX, p. ej., 500 o 503.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” de una región de AWS específica se calcula como la media 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 surge directa o indirectamente de cualquier Exclusión del SLA para Amazon DevOps Guru.
- “Solicitud” es una llamada a una API de Amazon DevOps Guru mencionada en la Documentación de Amazon DevOps Guru.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos enviar a una cuenta que reúna los requisitos.