

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 de AWS Amplify Console

Última actualización: 5 de mayo de 2022

Este Acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, “SLA”) de AWS Amplify Console es una política que rige el uso de AWS Amplify Console (“Amplify Console”) y se aplica por separado a cada cuenta que usa Amplify Console. 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 sus esfuerzos comercialmente razonables para suministrar Amplify Console con un porcentaje de tiempo de actividad mensual para cada región de AWS, durante cualquier ciclo de facturación mensual, de al menos un 99,95 % (el “Compromiso de servicio”). En caso de que Amplify Console 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 que usted ha pagado por Amplify Console para la región de AWS correspondiente durante el ciclo de facturación mensual en el que el Porcentaje de tiempo de actividad mensual estuvo dentro de los rangos establecidos en la tabla que se incluye a continuación:

Porcentaje de tiempo de actividad mensual	Porcentaje de Crédito de servicio
Inferior al 99,95 %, pero igual o superior al 99,0 %	10 %
Menos del 99,0 %, pero mayor o igual al 95,0 %	25 %
Inferior al 95,0 %	100 %

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo contra futuros pagos de Amplify Console 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 establezca lo contrario en el Acuerdo, su único y exclusivo recurso por cualquier falta de disponibilidad, de funcionamiento o cualquier otra situación en la que incumplamos el suministro de Amplify Console 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

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 recibir un Crédito de servicio, será 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:

- (i) las palabras “Solicitud de crédito del SLA” en el asunto;
- (ii) las fechas, las horas y la región de AWS 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 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 lo requerido antes, no reunirá los requisitos para recibir un Crédito de servicio.

Exclusiones del SLA de AWS Amplify Console

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de Amplify Console, o cualquier otro problema de rendimiento de Amplify Console: (i) causado 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 Amplify Console; (ii) que sea el resultado de cualquier acción u omisión de su parte; (iii) que sea consecuencia de sus equipos, software u otra tecnología; (iv) que surja del uso de un servidor de origen diferente a Amazon S3; (v) que sea el resultado de que usted no siga las pautas o supere las restricciones de uso descritas en la Documentación de Amplify Console en el Sitio de AWS; (vi) que surja de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a usar Amplify Console conforme al Acuerdo (en conjunto, las “Exclusiones del SLA de AWS Amplify Console”). 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.

Definiciones

- “Índice de error” significa: (i) la cantidad total de errores del servidor interno arrojada por Amplify Console, dividido por (ii) la cantidad total de solicitudes durante ese intervalo de cinco minutos. Calcularemos el Índice de error para cada cuenta de Amplify Console 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 de AWS Amplify Console.
- Para calcular el “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” para una determinada región de AWS se le resta 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 lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta de Amplify Console elegible.

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.