

La traducción que se incluye a continuación se brinda 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 AppSync

Última actualización: 5 de mayo de 2022

El presente Acuerdo de nivel de servicios (Service Level Agreement, “SLA”) de AWS AppSync es una política que rige el uso de AWS AppSync (“AppSync”) y se aplica por separado a cada cuenta que utilice AppSync. 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 poner a disposición AppSync 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 AppSync 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 AppSync en la región de AWS correspondiente para 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 AppSync que, de otro modo, usted adeudaría. Según nuestro criterio, podemos emitir los Créditos de servicio a la tarjeta de crédito que usted utilizó para pagar el ciclo de facturación en el que se produjo la falta de disponibilidad. Los Créditos de servicio no le otorgan ningún derecho a un reembolso u otros pagos de AWS. Los Créditos de servicio se aplicarán y emitirán solo si el importe del 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 situación en la que no suministremos AppSync es la recepción de Créditos de servicio (si reúne los requisitos), de acuerdo con los términos de este SLA.

La traducción que se incluye a continuación se brinda 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.

Procedimientos de solicitud de crédito y pago

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 de SLA” en el asunto;
- (ii) 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;
- (iii) 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. No enviar la solicitud de crédito o proporcionar otra información, según los requisitos anteriores, lo descalificará para recibir los Créditos de servicio.

Exclusiones del SLA para AWS AppSync

El Compromiso de Servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o cancelación de AppSync ni a ninguna otra dificultad de desempeño de AppSync (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 AppSync; (ii) que surja de cualquier acción o inacción voluntarias 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 o mejores prácticas descritas en la documentación de AppSync, en el Sitio de AWS; o (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 AppSync de conformidad con el Acuerdo (en conjunto, las “Exclusiones del SLA para AWS AppSync”). 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 por cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes procesadas por MGN que no fallan debido a Errores y se relacionan exclusivamente con las funciones de MGN suministradas. Si no realizó ninguna Solicitud en un intervalo de 5 minutos determinado, se asumirá una Disponibilidad del 100 % para ese intervalo.

La traducción que se incluye a continuación se brinda 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.

- Un “error” se produce cuando:
 - una Solicitud falla debido a un error de servicio interno de AppSync;
 - un cliente no consigue conectarse a AppSync debido a la limitación del servicio dentro de los límites asignados mediante las mejores prácticas de reintento y retroceso exponencial; o
 - no se ha entregado un mensaje de actualización en tiempo real saliente (de AppSync al cliente) a un cliente conectado de forma permanente, suscrito correctamente para recibir el mensaje, en el plazo de una hora desde la solicitud (se considera que tanto la Solicitud como el Error se han producido en el periodo de 5 minutos inmediatamente posterior a la ventana de una hora).
- 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 resulta directa o indirectamente de cualquier Exclusión del SLA para AWS AppSync.
- Una “Solicitud” es una invocación de un punto de conexión de una API alojada en AppSync o el envío o recepción de un mensaje a través del protocolo WebSocket.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta que califica.