

*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 CodeArtifact

**Última actualización: 4 de mayo de 2022**

Este Acuerdo de nivel de servicio de AWS CodeArtifact (“SLA”) es una política que rige el uso de AWS CodeArtifact y se aplica por separado a cada cuenta que utiliza el servicio AWS CodeArtifact. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Contrato de Usuario de AWS](#) o cualquier otro contrato con nosotros que rija su uso de nuestros Servicios (el “Contrato”), 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 aparecen definidos, tienen los mismos significados que se les asignan en el Contrato.

## Compromiso de servicio

AWS empleará todos los medios comerciales razonables para poner a disposición el Servicio de AWS CodeArtifact con el Porcentaje de tiempo de actividad mensual aplicable para cada región de AWS, durante un ciclo de facturación mensual (el “Compromiso de servicio”). En caso de que el Servicio de AWS CodeArtifact 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 para las organizaciones del Servicio de AWS CodeArtifact, en los que se incurra en la región aplicable, para el ciclo de facturación en el que se produjo el error, de acuerdo con el cronograma a continuación. Para todas las solicitudes no especificadas de otra manera 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 %	25 %
Inferior al 95,0 %	100 %

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo contra futuros pagos del Servicio de AWS CodeArtifact 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 indique lo contrario en el Acuerdo de AWS, su único y exclusivo recurso por cualquier falta de disponibilidad, rendimiento o cualquier otra situación en la que no suministremos el Servicio de AWS CodeArtifact es la recepción 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, y la solicitud debe incluir:

1. las palabras “Solicitud de crédito de SLA” en el asunto;
2. la fecha y hora de cada incidente de Índice de error que no sea cero, que usted reclame; y
3. 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 para el SLA de AWS CodeArtifact

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o cancelación del Servicio de AWS CodeArtifact, ni a ningún otro problema de funcionamiento del Servicio de AWS CodeArtifact: (i) que surja de una suspensión descrita en la Sección 6.1 del Acuerdo de AWS; (ii) 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 del Servicio de AWS CodeArtifact correspondiente; (iii) que resulten de cualquier acción o inacción por su parte; (iv) causados por su equipo, software u otra tecnología; (v) que surjan de no seguir las buenas prácticas descritas en la guía de Usuario de CodeArtifact en el Sitio de AWS; o (vi) que surjan de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a utilizar el Servicio de AWS CodeArtifact, de conformidad con el Acuerdo de AWS (colectivamente, las “Exclusiones para el SLA de AWS CodeArtifact”). 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 internos del servidor devueltos por el Servicio de AWS CodeArtifact correspondiente como estado de error “Error interno del servicio” o “Servicio no disponible” dividido por:
  - (ii) la cantidad total de solicitudes para el tipo de solicitud correspondiente durante ese período de 5 minutos. Calcularemos el Índice de error para cada cuenta del Servicio de AWS CodeArtifact 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 para el SLA de AWS CodeArtifact.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” se calcula al restar al 100 % el promedio de los Índices de error de cada intervalo de cinco minutos en el ciclo de facturación mensual de una determinada región de AWS.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta del Servicio de AWS CodeArtifact que reúna los requisitos.