

*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 CodeBuild

**Última actualización: 5 de mayo de 2022**

Este Acuerdo de nivel de servicio de AWS CodeBuild (“SLA”) es una política que rige el uso de AWS CodeBuild y se aplica por separado a cada cuenta que utiliza el servicio AWS CodeBuild. 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 realizará los esfuerzos comercialmente razonables para que AWS CodeBuild esté disponible 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 AWS CodeBuild 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 siguientes cargos pagados por usted, por AWS CodeBuild, para el ciclo de facturación mensual en el que el Porcentaje de tiempo de actividad mensual para una región de AWS determinada estuvo dentro de los rangos que se establecen en la tabla 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 de AWS CodeBuild que, de otro modo, usted debería abonar. 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 ante cualquier falta de disponibilidad, rendimiento o cualquier otra falta de nuestra parte en la prestación de AWS CodeBuild 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 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) 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 99,9 % 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 para el SLA de AWS CodeBuild**

El Compromiso de Servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o cancelación de AWS CodeBuild ni a ningún otro problema de funcionamiento de AWS CodeBuild (i) causados por factores ajenos a nuestro control razonable, incluido cualquier caso de fuerza mayor, o problemas de acceso a Internet u otros problemas relacionados más allá del punto de demarcación de AWS CodeBuild; (ii) que surjan de cualquier acción o inacción voluntarias por su parte (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 surjan como resultado de que usted no siga las mejores prácticas que se describen en la Guía para el usuario de AWS CodeBuild en el sitio de AWS; (iv) causados por sus equipos, software u otras tecnologías; o (v) que surjan del hecho de que nosotros suspendamos o cancellemos su derecho a usar AWS CodeBuild, de conformidad con el Acuerdo (en conjunto, las “Exclusiones para el SLA de AWS CodeBuild”).

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

- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta que califica.
- 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 sea el resultado directo o indirecto de cualquier Exclusión para el SLA de AWS CodeBuild.
- La “Disponibilidad” se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes iniciadas durante este intervalo que no fallen con Errores. Si no tuvo invocaciones de Builds o API en un intervalo determinado de 5 minutos, se asume que ese intervalo estuvo disponible al 100 %.
- Una “Solicitud” es una invocación de AWS CodeBuild para iniciar el proceso de compilación, que se basa en la definición del proyecto del cliente, mediante una llamada directa a la API de AWS CodeBuild o activada por una fuente de eventos compatible (p. ej., eventos de CloudWatch, consola de gestión de AWS, complemento Jenkins de CodeBuild, CodePipeline, Webhooks, etc.).
- Un “Error” es cualquier solicitud que finaliza en estado terminal de “fallo”, con un código de estado HTTP de 500 (Fallo interno) o 503 (Servicio no disponible).