

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 CodeDeploy

Última actualización: 4 de mayo de 2022

El presente Acuerdo de nivel de servicio (“SLA”) de AWS CodeDeploy es una política que rige el uso de AWS CodeDeploy y se aplica por separado a cada cuenta que utilice AWS CodeDeploy. 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 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 realizará los esfuerzos comercialmente razonables para que AWS CodeDeploy 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 CodeDeploy 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 CodeDeploy 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 establecidos 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 CodeDeploy 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 la falta de disponibilidad o rendimiento o ante cualquier otra falta de nuestra parte en la prestación de AWS CodeDeploy consiste en recibir Créditos de servicio (si califica), de conformidad con los términos de este SLA.

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 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 del SLA de AWS CodeDeploy

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o cancelación de AWS CodeDeploy ni a ninguna otra dificultad de desempeño de AWS CodeDeploy (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 AWS CodeDeploy; (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 mejores prácticas descritas en la Guía para usuarios de AWS CodeDeploy 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 AWS

CodeDeploy en de conformidad con el Acuerdo (en conjunto, las “Exclusiones del SLA de AWS CodeDeploy”).

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 se establece anteriormente, que podemos enviar a una cuenta que reúna los requisitos.
- 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 mensuales del Porcentaje de tiempo de actividad excluyen el tiempo de inactividad que surge directa o indirectamente de cualquier Exclusión del SLA de AWS CodeDeploy.
- “Disponibilidad” se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de las Solicitudes de CodeDeploy iniciadas durante este intervalo que no fallen con Errores. Si no realizó ninguna Solicitud en un intervalo de 5 minutos determinado, se asumirá una disponibilidad del 100 % para ese intervalo.
- “Solicitud” es una invocación de AWS CodeDeploy mediante una llamada directa a la API CreateDeployment de AWS CodeDeploy o activada por una fuente de eventos compatible.
- Un “Error” es un informe de “ERROR INTERNO” para una API CreateDeployment de CodeDeploy.