

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 CodePipeline

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

El presente Acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, “SLA”) de AWS CodePipeline es una política que rige el uso de AWS CodePipeline y se aplica por separado a cada cuenta que usa AWS CodePipeline. 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 CodePipeline 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 CodePipeline 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 CodePipeline 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 CodePipeline 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 por

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.

cualquier falta de disponibilidad, de rendimiento o cualquier otra situación en la que no cumplamos en la provisión de AWS CodePipeline 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 del SLA de AWS CodePipeline**

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de AWS CodePipeline, ni a ningún otro problema de rendimiento de AWS CodePipeline (i) causado por factores que están fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier evento de fuerza mayor, problemas de acceso a Internet o problemas relacionados más allá del punto de demarcación de AWS CodePipeline; (ii) que surja de cualquier acción o inacción voluntaria de su parte (por ejemplo, el escalado de la capacidad aprovisionada, la configuración incorrecta de los grupos de seguridad, las configuraciones de VPC o los ajustes de credenciales, la desactivación de las claves de cifrado o la imposibilidad de acceder a las claves de cifrado, etc.); (iii) que sea producto de que usted no cumpla con las mejores prácticas descritas en la Documentación de AWS CodePipeline en el Sitio de AWS; (iv) que surja como resultado de sus equipos, software u otra tecnología; o (v) que surja de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a utilizar AWS CodePipeline de conformidad con el Acuerdo (en su conjunto, las “Exclusiones del SLA de AWS CodePipeline”).

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,

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. 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. El Porcentaje de tiempo de actividad mensual excluye el tiempo de inactividad que resulta directa o indirectamente de cualquier Exclusión del SLA de AWS CodePipeline.
- La “Disponibilidad” se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes que se inicien durante un intervalo que no genere Errores. Se asume que el servicio se encuentra 100 % disponible durante cualquier intervalo de 5 minutos en el que no haya “Solicitudes”.
- “Solicitud” significa una llamada de AWS CodePipeline para iniciar la ejecución de una pipeline desencadenada ya sea por una llamada directa a la API de AWS CodePipeline o por parte de una fuente de evento admitida (p. ej. La consola de AWS CodePipeline, los eventos de CloudWatch, los Webhooks, etc.).
- Un “Error” es cualquier Solicitud para la cual el sistema arroje un código de estado de HTTP de 500 o 503.

[Versiones previas](#)