

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 Device Farm

Última actualización: 4 de mayo de 2022

Este Acuerdo de nivel de servicio de AWS Device Farm (“SLA”) es una política que rige el uso de AWS Device Farm (“Device Farm”) y se aplica por separado a cada cuenta que utiliza Device Farm. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Acuerdo del cliente de Amazon Web Services](#) 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 aparecen definidos, tienen los mismos significados que se les asignan en el Contrato.

Compromiso de servicio

AWS hará sus esfuerzos comercialmente razonables para que Device Farm esté a disposición con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual en cada región de AWS, durante cualquier ciclo de facturación mensual, de al menos un 99,9 % (el “Compromiso de servicio”). En caso de que Device Farm 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 por Device Farm correspondientes al ciclo de facturación en el que el Porcentaje de tiempo de actividad mensual 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 %, pero igual o superior al 95,0 %	25 %
Inferior al 95,0 %	100 %

Aplicaremos los Créditos de servicio únicamente contra futuros pagos de Device Farm que usted adeude. 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 Device Farm es la recepción de Créditos 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, es necesario que presente 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:

- (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 Device Farm

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de Device Farm, ni a ningún otro problema de rendimiento de Device Farm: (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 Device Farm; (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 pautas o mejores prácticas descritas en la Documentación de Device Farm 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 Device Farm en conformidad con el Acuerdo (en su conjunto, las “Exclusiones del SLA de Device Farm”).

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

- “Disponibilidad” se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes procesadas por Device Farm que no fallan con Errores. Si no realizó ninguna Solicitud en un intervalo de 5 minutos determinado, se asumirá una Disponibilidad del 100 % para ese intervalo.
- Un “Error” es una Solicitud que tiene como resultado un código de error 500 o 503.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” 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 del SLA de Device Farm.
- Una “Solicitud” es una acción iniciada por el cliente de un tipo indicado específicamente como acción soportada por Device Farm en la [Documentación de referencia API de Device Farm](#) en el Sitio de AWS.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta que califica.