

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 Amazon Managed Grafana (AMG)

Última actualización: 2 de mayo de 2022

Este Acuerdo de nivel de servicio de Amazon Managed Grafana (“SLA”) es una política que rige el uso de Amazon Managed Grafana (“AMG”) y se aplica por separado a cada cuenta que utilice AMG. En caso de surgir un 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 empleará los medios comerciales razonables para que los espacios de trabajo de AMG estén disponibles con los Porcentajes de tiempo de actividad mensual descritos en la tabla a continuación, durante un ciclo de facturación mensual (el “Compromiso de Servicio”). En caso de que AMG 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 el espacio de trabajo de AMG en la región de AWS afectada durante el ciclo de facturación mensual en el cual no se cumplió con el Compromiso de servicio, de acuerdo con el siguiente cronograma:

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 cualquier Crédito de servicio solo contra futuros pagos de AMG 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 la Falta de disponibilidad. Los Créditos de servicio no le otorgan ningún derecho a reembolsos 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, su único y exclusivo recurso por una falta de disponibilidad, falta de rendimiento o cualquier otra falta de nuestra parte en el suministro de AMG es la recepción de un Crédito de servicio (si cumple los requisitos), de conformidad con los términos de este SLA.

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.

## 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; la solicitud debe incluir:

1. las palabras “Solicitud de crédito de SLA” en el asunto;
2. las fechas, las horas y las regiones de AWS de los ID del recurso del espacio de trabajo de AMG afectados para cada incidente de Falta de disponibilidad con respecto al cual usted reclama; 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 de dicha solicitud y es menor que el Compromiso de servicio, le emitiremos el Crédito de servicio dentro de un ciclo de facturación posterior al mes en que ocurrió la 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 del SLA de AMG

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de AMG, ni a ningún otro problema de desempeño de AMG: (i) causado por factores que estén fuera de nuestro control razonable, lo que incluye cualquier evento de fuerza mayor o problemas con el acceso a Internet u otros problemas relacionados que vayan más allá del punto de demarcación de AMG; (ii) que surja de cualquier acción o inacción de su parte (p. ej., desactivar los grupos de seguridad, cambios o errores de configuración en los ajustes de VPC o las fuentes de datos); (iii) que sea consecuencia de no seguir los lineamientos o exceder las limitaciones descritas en la [Documentación de AMG](#) en el sitio de AWS; (iv) que surja como resultado de sus equipos, software u otra tecnología; (v) causado por el software de código abierto subyacente de Grafana que lleve a colapsos del espacio de trabajo o a una instancia de espacio de trabajo inoperable; (vi) que sea producto de fallas producidas con anterioridad o durante la autenticación del servicio AMG; (vii) que sea el resultado de fallas en la aplicación del cliente (no del servidor); y (viii) que se origine de nuestra suspensión o rescisión de su derecho de uso de AMG, de conformidad con el Acuerdo (en su conjunto, las “Exclusiones del SLA de AMG”). Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos a aquellos usados en nuestros cálculos del Porcentaje de tiempo de actividad mensual, podemos emitir un Crédito de Servicio tomando en cuenta dichos factores a nuestra discreción.

## Definiciones

- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” se calcula restando del 100 % el porcentaje de intervalos de 1 minutos durante el mes en el que el espacio de trabajo de AMG no estuvo disponible. Si ha estado utilizando el espacio de trabajo de AMG solo una parte del mes, se supone que el espacio de trabajo de AMG está disponible en un 100 % durante la parte del mes que no estuvo en funcionamiento. 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 AMG.

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.

- Un "Crédito de servicio" es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos acreditar a una cuenta que califique.
- "No disponible" y "Falta de disponibilidad" se refieren a que todas las solicitudes de conexión para el espacio de trabajo de AMG en curso fallan durante un intervalo de 1 minuto.