

*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 IoT Device Management

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

Este Acuerdo de nivel de servicio de AWS IoT Device Management (“SLA”) es una política que rige el uso de AWS IoT Device Management y se aplica por separado a cada cuenta que utilice AWS IoT Device Management. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Contrato de usuario de Amazon Web Services](#) o cualquier otro contrato con nosotros que rija su uso de nuestros Servicios (el “Contrato”), 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 realizará los esfuerzos comercialmente razonables para que AWS IoT Device Management 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 IoT Device Management 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 que usted haya pagado por AWS IoT Device Management en la región de AWS afectada para el ciclo de facturación mensual 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 solo a pagos futuros por AWS IoT Device Management que, de lo contrario, usted debería abonar. 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 el error. Los Créditos de servicio no le otorgan ningún derecho a reembolso 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 algo diferente en el Contrato, su único y exclusivo recurso por cualquier falta de disponibilidad, de rendimiento o cualquier otra falta por nuestra parte en la provisión de AWS IoT Device Management es la recepción de un Crédito 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, debe enviar una reclamación mediante la apertura de un caso en el [Centro de Soporte de AWS](#). Para que la solicitud de crédito sea válida, debemos recibirla antes del final del segundo ciclo de facturación posterior al ciclo en el que se produjo el incidente y esta debe incluir:

1. las palabras “Solicitud de crédito de SLA” en el asunto;
2. la fecha y la hora de cada incidente de Índice de error que no sea cero que esté reclamando, 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 aplicable al mes de tal solicitud, y este es inferior al Compromiso de servicio correspondiente, emitiremos el Crédito de servicio a su favor, en el plazo de un ciclo de facturación posterior al mes en que confirmemos su solicitud. Si no envía la solicitud ni proporciona otra información de conformidad con las indicaciones antes detalladas, no podrá recibir Créditos de servicio.

## **Exclusiones del SLA de AWS IoT Device Management**

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o cancelación de AWS IoT Device Management, ni a ningún otro problema de rendimiento de AWS IoT Device Management: (i) causado por factores fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier evento de fuerza mayor o acceso a Internet o problemas relacionados más allá del punto de demarcación de AWS IoT Device Management; (ii) que resulte de cualquier acción o inacción por su parte; (iii) que resulte de sus equipos, software u otra tecnología; o (iv) derivado de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a utilizar AWS IoT Device Management en conformidad con el Contrato (conjuntamente, las “Exclusiones del SLA de AWS IoT Device Management”). Si la disponibilidad se viera afectada por factores que no sean los que utilizamos para realizar nuestros cálculos del Índice de error, es posible que emitamos un Crédito de servicio en consideración de dichos factores, a nuestro criterio.

## **Definiciones**

- “Índice de error” significa: (i) la cantidad total de errores del servidor interno, arrojados por AWS IoT Device Management con estado de error “InternalError” (error interno) o “ServiceUnavailable” (servicio no disponible), dividida por (ii) la cantidad total de solicitudes para el tipo de solicitud aplicable, durante ese intervalo de cinco minutos. Calcularemos el Índice de error para cada cuenta de AWS IoT Device Management como un porcentaje para cada intervalo de cinco minutos en el ciclo de facturación mensual. El cálculo de la cantidad de errores del servidor interno no incluirá los errores que surjan directa o indirectamente de alguna de las Exclusiones del SLA de AWS IoT Device Management.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” se calcula restándole al 100 % el promedio de los Índices de error de cada intervalo de cinco minutos en el ciclo de facturación mensual.
- Un “Crédito de Servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta de AWS IoT Device Management autorizada a tal efecto.