

*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 FleetWise

**Última actualización: 27 de septiembre de 2022**

El presente Acuerdo de nivel de servicio de AWS IoT FleetWise (“SLA”) es una política que rige el uso de AWS IoT FleetWise (“AWS IoT FleetWise”) y se aplica por separado a cada cuenta que utilice AWS IoT FleetWise. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Contrato de usuario de AWS](#) 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 poner AWS IoT FleetWise a disposición según los Porcentajes de tiempo de actividad mensual descritos en la tabla a continuación, en cada región de AWS, durante cualquier ciclo mensual de facturación (el “Compromiso de servicio”). En caso de que AWS IoT FleetWise no cumpla con el Compromiso de servicio, usted podrá recibir un Crédito de servicio según se describe a continuación.

## Créditos de servicio

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje del total de los cargos que usted haya pagado por AWS IoT FleetWise 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 la siguiente tabla:

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 mayor o igual al 95,0 %	25 %
Inferior al 95,0 %	100 %

Aplicaremos los Créditos de servicio solo a pagos futuros por AWS IoT FleetWise 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 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 algo diferente en el Contrato, su único y exclusivo recurso por cualquier falta de disponibilidad, de rendimiento o cualquier otra situación en la que no cumplamos con el suministro de AWS IoT FleetWise es la recepción de un Crédito 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, 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. 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 100 % de Disponibilidad en esa región de AWS durante el ciclo de facturación; 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 tal solicitud y es inferior al Compromiso de servicio, le emitiremos el Crédito de servicio en el plazo de un ciclo de facturación después del mes en que se presentó la 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 FleetWise

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o finalización de AWS IoT FleetWise, o cualquier otro problema de rendimiento de AWS IoT FleetWise: (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 SiteWise; (ii) que sea el resultado de cualquier acción u omisión de su parte; (iii) que sea el resultado de que usted no siga las pautas y mejores prácticas descritas en la [Documentación de AWS IoT FleetWise](#) en el Sitio de AWS; (iv) que resulte de sus equipos, software u otra tecnología; o (v) que surja de nuestra suspensión o finalización de su derecho a usar AWS IoT FleetWise conforme al Contrato (en conjunto, las “Exclusiones del SLA de AWS IoT FleetWise”). 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 en consideración de dichos factores, a nuestra discreción.

## Definiciones

- “Disponibilidad” se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes procesadas por AWS IoT FleetWise 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” 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 del Porcentaje de tiempo de actividad mensual excluyen el tiempo de inactividad que resulta directa o indirectamente de cualquier Exclusión del SLA de AWS IoT FleetWise.
- Una “Solicitud” es una invocación de una API de AWS IoT FleetWise que está documentada en la [Referencia de la API de AWS IoT FleetWise 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 autorizada a tal efecto.