

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 Elemental MediaConnect

Última actualización: 2 de mayo de 2022

Este Acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, SLA) de AWS Elemental MediaConnect es una política que rige el uso de AWS Elemental MediaConnect y se aplica por separado a cada cuenta que utilice AWS Elemental MediaConnect.

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 que AWS Elemental MediaConnect 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 Elemental MediaConnect 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 de los siguientes cargos que usted haya pagado por AWS Elemental MediaConnect 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 %, pero igual o superior al 95,0 %	25 %
Inferior al 95,0 %	100 %

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo contra futuros pagos de AWS Elemental MediaConnect 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 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 la provisión de AWS Elemental MediaConnect 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 Créditos de servicio, será necesario que envíe 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:

- (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 y horas específicas en las que uno de los flujos de su AWS Elemental MediaConnect estuvo No disponible en esa región de AWS, durante el ciclo de facturación;
- (iii) los registros que documenten que su flujo estuvo No disponible 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. Si no envía la solicitud de crédito ni proporciona otra información de conformidad con las indicaciones antes detalladas, no podrá recibir Créditos de servicio.

Exclusiones del SLA de AWS Elemental MediaConnect

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de AWS Elemental MediaConnect, o cualquier otro problema de rendimiento de AWS Elemental MediaConnect: (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 Elemental MediaConnect; (ii) que sea el resultado de cualquier acción o inacción voluntaria de su parte; (iii) que sea el resultado de que usted no siga las mejores prácticas descritas en la Guía del usuario de AWS Elemental MediaConnect en el Sitio de AWS; (iv) que resulte de sus equipos, software u otra tecnología; o (v) que surja de nuestra suspensión y rescisión de su

derecho a usar AWS Elemental MediaConnect de acuerdo con el Contrato (en conjunto, las “Exclusiones del SLA de AWS Elemental MediaConnect”).

Definiciones

- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” para un flujo determinado de AWS Elemental MediaConnect se calcula restando del 100 % el período de tiempo durante el ciclo de facturación mensual en el que un flujo estuvo No disponible. Si usted utilizó un flujo solo durante una parte del mes, se asumirá que ese flujo estuvo disponible en un 100 % durante la parte del mes en la cual no estuvo en uso. 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 Elemental MediaConnect.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” es el promedio de los Porcentajes de tiempo de actividad mensual para todos los flujos de AWS Elemental MediaConnect ejecutados en su cuenta de AWS en una región de AWS determinada durante un mes determinado.
- Un “Crédito de Servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos acreditar a una cuenta autorizada a tal efecto.
- “No disponible” o “falta de disponibilidad” significa que un flujo activo de AWS Elemental MediaConnect no puede recibir video en vivo de transmisión.