

*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 MediaPackage

**Última actualización: 2 de mayo de 2022**

El presente Acuerdo de nivel de servicio de AWS Elemental MediaPackage (Service Level Agreement, "SLA") es una política que rige el uso de AWS Elemental MediaPackage y se aplica por separado a cada una de las cuentas que utiliza AWS Elemental MediaPackage. 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 se definen en dicho documento tienen los mismos significados que se les asignan en el Contrato.

## Compromiso de servicio

AWS realizará los esfuerzos comercialmente razonables para que AWS Elemental MediaPackage 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 MediaPackage 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 MediaPackage 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:

<b>Porcentaje de tiempo de actividad mensual</b>	<b>Porcentaje de Crédito de servicio</b>
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 MediaPackage 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 MediaPackage es la recepción de Créditos de servicio (si reúne los requisitos), de acuerdo con los términos de este SLA.

## **Solicitud de créditos y procedimiento de pago**

Para recibir Créditos de servicio, es 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) la fecha y la hora de cada incidente de Índice de error que no sea cero, que usted reclame; y
- (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. 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 MediaPackage**

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o cancelación de un Servicio de AWS Elemental MediaPackage Service, ni a ningún otro problema de funcionamiento del Servicio de AWS Elemental MediaPackage: (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 del Servicio de AWS Elemental MediaPackage correspondiente; (ii) que resulte de cualquier acción o inacción por su parte; (iii) que sea resultado de que usted no siga las buenas prácticas descritas en la guía del Usuario de AWS Elemental MediaPackage en el Sitio de AWS; (iv) que resulte de sus equipos, software u otra tecnología; o (v) que surja de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a utilizar el Servicio de AWS Elemental MediaPackage en conformidad con el Contrato (colectivamente, las “Exclusiones del SLA de AWS Elemental MediaPackage”). 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 que arroje AWS Elemental MediaPackage, dividida por (ii) la cantidad total de solicitudes durante un intervalo de cinco minutos determinado. Si no realizó ninguna solicitud en un intervalo de 5 minutos determinado, se asumirá que ese intervalo tiene un Índice de error del 0 %. Calcularemos el Índice de error como el porcentaje para cada intervalo de cinco minutos dentro del ciclo de facturación mensual. El cálculo del Índice de error no incluirá los Errores que surjan directa o indirectamente como resultado de cualquiera de las Exclusiones del SLA de AWS Elemental MediaPackage.
- Un “Error” es cualquier Solicitud que tiene como resultado un código de estado HTTP 500 o 503.
- Una “Solicitud de ingreso” es una invocación de un punto de conexión de ingreso de AWS Elemental MediaPackage para entregar archivos de medios o manifiestos desde una fuente de origen.
- Para calcular el “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” para una determinada región de AWS se le resta al 100 % el promedio de los Índices de error de cada intervalo de cinco minutos en el ciclo de facturación mensual.
- Una “Solicitud de origen” es una invocación de un punto de conexión de origen de AWS Elemental Media Package para solicitar segmentos de medios o archivos de manifiesto.
- “Solicitud” es una Solicitud de origen o una Solicitud de ingreso.
- Un “Crédito de Servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos acreditar a una cuenta autorizada a tal efecto.