

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.

Contrato de nivel de servicio de Amazon Monitron

Última actualización: 5 de mayo de 2022

El presente Contrato de nivel de servicio de Amazon Monitron (Service Level Agreement, “SLA”) es una política que rige el uso de Amazon Monitron y se aplica por separado a cada cuenta que usa Amazon Monitron. 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 todos los medios comerciales razonables para que Amazon Monitron esté disponible con el Porcentaje de tiempo de actividad mensual aplicable, durante un ciclo de facturación mensual (el “Compromiso de servicio”). En caso de que Amazon Monitron 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 Amazon Monitron que no cumplieron con el compromiso del Porcentaje de tiempo de actividad mensual en un ciclo de facturación, de acuerdo con el siguiente esquema:

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 Créditos de servicio solamente contra los futuros pagos de Amazon Monitron que usted adeude. 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 lo contrario en el Contrato, su único y exclusivo recurso por cualquier falta de disponibilidad, de rendimiento o cualquier otra falta de nuestra parte en la provisión de Amazon Monitron es la recepción de un Crédito de servicio (si reúne los requisitos), de acuerdo 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:

- (i) las palabras “Solicitud de crédito de SLA” en el asunto;
- (ii) las fechas y horas de cada incidente donde usted reclama que hubo Falta de disponibilidad de Amazon Monitron; y
- (iii) los registros de su solicitud que documenten los errores y corroboren su reclamación de interrupción (la 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 según lo requerido antes, no reunirá los requisitos para recibir un Crédito de Servicio.

Exclusiones del SLA de Amazon Monitron

El Compromiso de servicio no se aplica a la falta de disponibilidad, suspensión o cancelación de Amazon Monitron ni a ningún otro problema de rendimiento de Amazon Monitron: (i) que haya sido causado por factores externos a nuestro control razonable, que incluyen un evento de fuerza mayor o de acceso a internet, o relacionado con problemas fuera del punto de demarcación de Amazon Monitron; (ii) que se origine por acciones o inacciones de su parte; (iii) que se origine porque usted no respetó las pautas o se excedió de las limitaciones que se describen en la documentación de Amazon Monitron en el sitio de AWS o en los [Términos de servicio del dispositivo de Amazon Monitron](#); (iv) que provenga del hardware de Amazon Monitron (consulte nuestra [Garantía de Amazon Monitron](#) para obtener más información sobre los recursos para errores o defectos del hardware); (v) que provenga de su equipo, software u otra tecnología; o (vi) que surja de nuestra suspensión o cancelación de su derecho a usar Amazon Monitron de conformidad con el Acuerdo (en conjunto, las “Exclusiones del SLA de Amazon Monitron”). Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos de aquellos que utilizamos en nuestros cálculos del Tiempo de inactividad mensual, podremos considerar esos factores al emitir un Crédito de servicio, según nuestro criterio.

Definiciones

- “Solicitud” se refiere a la solicitud del servicio de Amazon Monitron por parte de un usuario, según se describe en la documentación de Amazon Monitron.
- “Error” se refiere a la Solicitud que arroja como resultado un código de error 500 o 503.
- “Tiempo de inactividad mensual” se refiere a lo siguiente: (i) la cantidad total de usuarios en su cuenta de Amazon Monitron que queden sin acceso a Amazon Monitron durante un intervalo de 5 minutos, dividido por (ii) la cantidad total de usuarios en su cuenta de Amazon Monitron. Calcularemos el Tiempo de inactividad mensual para cada cuenta de Amazon

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.

Monitron como un porcentaje para cada intervalo de 5 minutos en el ciclo de facturación mensual.

- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” se calcula restando del 100 %, el promedio de los Tiempos de inactividad mensual para cada periodo de 5 minutos en el ciclo de facturación mensual.
- “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta de Amazon Monitron que cumple los debidos requisitos.
- “Falta de disponibilidad” se refiere específicamente al usuario que intente y, debido a uno o más Errores, no pueda: (i) encargar un sensor Amazon Monitron; (ii) recuperar las mediciones que fueron enviadas por un sensor Amazon Monitron; o (iii) recibir alertas sobre problemas identificados por Amazon Monitron. Si recibió un Error durante un intervalo determinado de 5 minutos, pero durante ese mismo intervalo recibió una respuesta de no Error a la misma solicitud o a una Solicitud del mismo tipo (por ejemplo, encargar un sensor Amazon Monitron), ese intervalo será considerado como 100 % disponible. Si no realizó ninguna Solicitud en un intervalo de 5 minutos determinado, se asumirá una Disponibilidad del 100 % para ese intervalo. El término “Falta de disponibilidad” excluye todos los demás problemas, incluidos los que resultan directa o indirectamente de alguna de las Exclusiones del SLA de Amazon Monitron.