

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.

Contrato de Nivel de Servicio de Amazon Q Developer

Última actualización: 30 de abril de 2024

El presente Contrato de Nivel de Servicio (Service Level Agreement, "SLA") de Amazon Q Developer constituye la política que rige el uso de Amazon Q Developer y se aplica por separado a cada cuenta que utilice Amazon Q Developer. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Contrato de cliente 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 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 hará todo lo comercialmente razonable para poner a disposición Amazon Q Developer 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 Amazon Q Developer 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 Q Developer 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 %
Menos del 99,0 %, pero mayor o igual al 95,0 %	25 %
Inferior al 95,0 %	100 %

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo contra futuros pagos de Amazon Q Developer que, de otro modo, usted adeudaría. 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 lo contrario 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 Amazon Q Developer será el recibo 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 calificar, debemos recibir la solicitud de crédito antes del final del segundo ciclo de facturación posterior al ciclo en el que se produjo el incidente y dicha solicitud 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, horas y Disponibilidades específicas por cada intervalo de 5 minutos con menos del 100 % de Disponibilidad en esa región de AWS, durante todo el ciclo de facturación; y
- (iii) 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 según lo requerido antes, no reunirá los requisitos para recibir un Crédito de Servicio.

Exclusiones del SLA para Amazon Q Developer

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna indisponibilidad, suspensión o terminación de Amazon Q Developer, ni a ningún otro problema de rendimiento de Amazon Q Developer: (i) causados por factores fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier evento de fuerza mayor o problemas de acceso a Internet o relacionados más allá del punto de demarcación de Amazon Q Developer; (ii) que resulten de cualquier acción o inacción por su parte (por ejemplo, el tiempo de inactividad de su proveedor de identidad SSO, la configuración incorrecta del acceso a Amazon Q Developer para usuarios y grupos, la desactivación de las claves de cifrado o la imposibilidad de acceder a ellas, etc.); (iii) que resulten de que usted no siga las directrices y mejores prácticas descritas en la documentación técnica de Amazon Q Developer en el sitio de AWS; (iv) que resulten de sus equipos, software u otra tecnología; o (v) que resulten de nuestra suspensión o terminación de su derecho a utilizar Amazon Q Developer de conformidad con el Contrato (colectivamente, las “Exclusiones del SLA para Amazon Q Developer”). 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 tomando en cuenta dichos factores a nuestra discreción.

Definiciones

- La “Disponibilidad” se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes procesadas por Amazon Q Developer que no fallen debido a Errores y que se relacionen únicamente con las funciones de Amazon Q Developer proporcionadas. 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” para Amazon Q Developer 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 para Amazon Q Developer.
- Una “Solicitud” es una invocación de una función de Amazon Q Developer mediante una llamada directa a la API de invocación o desencadenada por una fuente de eventos compatible.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta que califica.