

Contrato de Nivel de Servicio de AWS IoT 1-Click

Última actualización: marzo 14 de 2019

Este Contrato de Nivel de Servicio de AWS IoT 1-Click ("SLA") es una política que rige el uso de AWS IoT 1-Click y se aplica de manera independiente a cada cuenta que usa AWS IoT 1-Click. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Contrato del Cliente de AWS](#) u otro acuerdo celebrado con nosotros que rija el uso de nuestros Servicios (el "Contrato"), se aplican los términos y condiciones de este SLA, pero solo en la medida de tal conflicto. Los términos en mayúscula utilizados en el presente y no definidos aquí tendrán los significados establecidos en el Contrato.

Compromiso de Servicio

AWS hará esfuerzos comercialmente razonables para hacer que AWS IoT 1-Click esté disponible con un Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual de al menos el 99.9% para cada región de AWS, durante cualquier ciclo de facturación mensual (el "Compromiso de Servicio"). En el caso de que AWS IoT 1-Click no cumpla con el Compromiso de Servicio, usted será elegible para recibir un Crédito por Servicio, tal como se describe a continuación.

Créditos por Servicio

Los Créditos por Servicio se calculan como un porcentaje de los cargos totales que pagó por AWS IoT 1-Click en la región de AWS afectada para el ciclo de facturación en el que el Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual se encuentra dentro de los rangos establecidos en la siguiente tabla:

Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual	Porcentaje de Crédito por Servicio
Menos del 99.9% pero mayor o igual al 99.0%	10%
Menos del 99.0% pero mayor o igual al 95.0%	25%
Menos del 95.0%	100%

Aplicaremos los Créditos por Servicio solo en futuros pagos de AWS IoT 1-Click que de otra forma le corresponderían pagar a usted. A nuestra discreción, podremos emitir los Créditos por Servicio a la tarjeta de crédito que utilizó para pagar el ciclo de facturación en el que se produjo la indisponibilidad. Los Créditos por Servicio no le darán derecho a ningún reembolso u otro pago de AWS. El Crédito por Servicio se aplicará y emitirá solo si el valor del crédito para el ciclo de facturación mensual correspondiente es superior a un dólar (\$1 USD). Los Créditos por Servicio no se pueden transferir o aplicar a ninguna otra cuenta. A menos que se indique lo contrario en el Contrato, su único y exclusivo recurso por cualquier indisponibilidad, ausencia de desempeño u otro incumplimiento de nuestra parte en el suministro de AWS IoT 1-Click es el recibo de Créditos por Servicio (si es elegible) de acuerdo con los términos de este SLA.

Solicitud de Crédito y Procedimientos de Pago

Para recibir Créditos por Servicio, deberá presentar un reclamo abriendo un caso en el [Centro de soporte de AWS](#). Para ser elegible, debemos recibir la solicitud de crédito a más tardar al final del segundo ciclo de facturación después del cual se presentó el incidente y debe incluir:

1. Las palabras "Solicitud de Crédito de SLA" en la línea de asunto;
2. Las fechas y horas de cada incidente de Tasas de Error que no estén en cero que se encuentre reclamando; y
3. Los registros de su solicitud que documentan los errores y corroboran la interrupción que reclama (cualquier 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 dicha solicitud y resulta inferior al Compromiso de Servicio aplicable, le emitiremos los Créditos por Servicio dentro de un ciclo de facturación posterior al mes en que confirmemos su solicitud. Si no proporciona la solicitud u otra información según lo requerido anteriormente, no podrá recibir los Créditos por Servicio.

Exclusiones del SLA de AWS IoT 1-Click

El Compromiso de Servicio no se aplica a ninguna indisponibilidad, suspensión o terminación de AWS IoT 1-Click o cualquier otro problema de rendimiento de AWS IoT 1-Click: (i) causado por factores fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier evento de fuerza mayor o acceso a Internet o problemas relacionados ajenos al punto de demarcación de AWS IoT 1-Click; (ii) que resulte de cualquier acción o inacción de su parte o de un tercero; (iii) que resulte de fallas en el equipo de dispositivos compatibles con AWS IoT 1-Click; (iv) que resulte del incumplimiento en seguir las pautas o superar las limitaciones descritas en la [Documentación de AWS IoT 1-Click](#) en el sitio de AWS; (v) que sea producto de su equipo, software u otra tecnología y/o equipos, software u otra tecnología de terceros (que no sean equipos de terceros que estén bajo nuestro control directo); o (vi) que surja de nuestra suspensión o cancelación de su derecho a utilizar AWS IoT 1-Click de conformidad con el Contrato (en conjunto, las "Exclusiones de SLA de AWS IoT 1-Click"). Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos a los utilizados en nuestro cálculo de la Tasa de Error, entonces podremos emitir un Crédito por Servicio que contemple dichos factores a nuestra discreción.

Definiciones

- Un "Error" es cuando el servicio AWS IoT 1-Click devuelve un estado de "InternalServerError" o "ServiceUnavailable" a un llamado REST API
- "Tasa de Error" significa: (i) el número total de errores dividido por (ii) el número total de solicitudes para el tipo de solicitud aplicable durante cada intervalo de cinco minutos aplicable. Calcularemos la Tasa de Error para cada cuenta de AWS IoT 1-Click como un porcentaje de cada intervalo de cinco minutos en el ciclo de facturación mensual. El cálculo del número de errores internos del servidor no incluirá errores que surjan directa o indirectamente como resultado de cualquiera de las Exclusiones del SLA de AWS IoT 1-Click.
- El "Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual" se calcula restando del 100% del promedio de las Tasas de Error de cada intervalo de 5 minutos en el ciclo de facturación mensual.

- Un "Crédito por Servicio" es un crédito en dólares, calculado según lo establecido anteriormente, que podemos acreditar de nuevo a una cuenta elegible de AWS IoT 1-Click.