

La siguiente traducción se proporciona únicamente con fines informativos. En caso de discrepancia, contradicción o conflicto entre esta traducción y la versión en inglés (en particular debido a retrasos en la traducción), prevalecerá la versión en inglés.

Contrato de nivel de servicio del SDK de Amazon Chime

Última actualización: 18 de noviembre de 2022

Este Contrato de nivel de servicio ("SLA") del Kit de desarrollo de software ("SDK") de Amazon Chime es una política que rige el uso del SDK de Amazon Chime por separado a cada cuenta que utilice SDK de Amazon Chime. En caso de conflicto entre las condiciones del presente SLA y las condiciones del Contrato de usuario de AWS u otro acuerdo con nosotros que rija su uso de nuestros Servicios (en lo sucesivo, el "Contrato"), resultarán de aplicación las condiciones del presente SLA, pero solo en la medida correspondiente a dicho conflicto. Los términos en mayúscula utilizados pero no definidos en este documento tendrán los significados establecidos en el Contrato.

Compromiso de servicio

AWS hará todos los esfuerzos comerciales dentro de lo razonable para que el SDK de Amazon Chime esté disponible de acuerdo a los Porcentajes de tiempo de actividad mensual en cada Región AWS como se establece en la tabla siguiente, durante cualquier ciclo de facturación mensual (en lo sucesivo, el "Compromiso de servicio"). En el caso de que el SDK de Amazon Chime no cumpla con el Compromiso de servicio, podrá recibir un Crédito de servicio tal y como se describe a continuación.

Créditos de servicio

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje de los cargos totales que usted haya abonado por el SDK de Amazon Chime en la región de AWS afectada para el ciclo de facturación mensual en el que no se haya cumplido el Compromiso de servicio, de conformidad con el siguiente esquema:

Porcentaje de tiempo de actividad mensual	Porcentaje de crédito de servicio
Con una Revisión bien diseñada de AWS completada, inferior al 99,99 %, pero igual o superior al 99,9 %	10 %
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 %

Los Créditos de servicio se restarán de pagos futuros por el SDK de Amazon Chime que, de lo contrario, usted debería abonar. A nuestra discreción, podremos emitir el Crédito de servicio a la tarjeta de crédito que usted utilizara para pagar el ciclo de facturación en el que se produjo la

Falta de disponibilidad. Los Créditos de servicio no le darán derecho a ningún reembolso u otro pago por parte de AWS. Se aplicará y emitirá un Crédito de servicio solo si el importe de crédito para el ciclo de facturación mensual pertinente es superior a un dólar (1 USD). Los Créditos de servicio no pueden transferirse ni aplicarse a ninguna otra cuenta. Salvo que se disponga lo contrario en el Contrato, su único y exclusivo recurso ante cualquier falta de disponibilidad, de funcionamiento u otra falta por nuestra parte a la hora de proporcionar el SDK de Amazon Chime es recibir un Crédito de servicio (si reúne los requisitos oportunos) de conformidad con las condiciones del presente SLA.

Solicitud de crédito y procedimientos de pago

Para recibir un Crédito de servicio debe enviar una reclamación abriendo un caso en el Centro de soporte de AWS. Para tener derecho a ello, deberemos recibir la solicitud de crédito antes del fin del segundo ciclo de facturación tras el cual se produjera el incidente, y deberá incluir:

1. las palabras «Solicitud de crédito en virtud del SLA» en la línea del asunto;
2. el ciclo de facturación y la(s) región(es) de AWS con respecto a las cuales solicita los Créditos de servicio, junto con el Porcentaje de tiempo de actividad mensual para esa región de AWS para el ciclo de facturación y las fechas, horas y Disponibilidades específicas para cada intervalo de 5 minutos con menos del 100 % de disponibilidad en esa región de AWS durante todo el ciclo de facturación; y
3. sus registros de Solicitud que documenten los errores y corroboren la interrupción que usted alega (cualquier información confidencial o sensible en estos registros deberá eliminarse o sustituirse con asteriscos).

Si confirmamos el Porcentaje de tiempo de actividad mensual de dicha solicitud y es inferior al Compromiso de servicio, le proporcionaremos el Crédito de servicio en el plazo de un ciclo de facturación posterior al mes en que lo haya solicitado. Si no proporciona la solicitud y otra información según lo requerido anteriormente, no tendrá derecho a recibir un Crédito de servicio.

Exclusiones del SLA del SDK de Amazon Chime

El Compromiso de servicio no será aplicable si hubiera cualquier falta de disponibilidad, suspensión o cancelación del SDK de Amazon Chime, o cualquier otro problema de rendimiento de SDK de Amazon Chime: i) ocasionados por factores fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier acontecimiento de fuerza mayor, del acceso a Internet o de problemas relacionados más allá del punto de demarcación del SDK de Amazon Chime (por ejemplo, cortafuegos, router, conmutador, circuitos de telecomunicaciones); ii) que resulten de cualquier acción o inacción por parte suya o de un tercero (por ejemplo, superar las cuotas de servicio, configuración errónea de los grupos de seguridad, configuraciones de VPC o ajustes de las credenciales, desactivación de las claves de encriptación o hacerlas inaccesibles, etc.); iii) que resulten de no seguir las directrices y las mejores prácticas descritas en la Documentación del SDK de Amazon Chime en el sitio de AWS; iv) que resulten de que usted no siga las recomendaciones proporcionadas en una Revisión bien diseñada de AWS; v) que resulten de su equipo, software u otra tecnología y/o del equipo, software u otra tecnología de terceros (que no sean equipos de terceros bajo nuestro control directo); o vi) que resulten de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a utilizar el SDK de Amazon Chime de conformidad con el Contrato (colectivamente, las “Exclusiones del SLA del SDK de Amazon Chime”).

Además, para poder optar al crédito en virtud del SLA, debe tener un plan de asistencia para empresas. Una revisión bien diseñada se considera completa si se han abordado todos los riesgos clasificados como “Altos” o superiores.

Si la disponibilidad se viese afectada por factores distintos a los utilizados en nuestro cálculo del Porcentaje de tiempo de actividad mensual, podremos emitir un Crédito de servicio considerando dichos factores a nuestra discreción.

Definiciones

- La “Disponibilidad” de cada intervalo de 5 minutos se calcula como el porcentaje de Solicitudes procesadas por el SDK de Amazon Chime que no den lugar a Errores. Si no presentó ninguna Solicitud en un intervalo determinado de 5 minutos, se supone que ese intervalo se encontraba disponible al 100 %.
- “Solicitud” incluye una solicitud SIP para procesar una llamada SIP entrante o saliente, y una invocación de una API del SDK de Amazon Chime para crear una sesión de medios WebRTC, asistentes, canalizaciones de medios o canal de mensajes, o para enviar o recibir un mensaje.
- Un “Error” es cualquier Solicitud que devuelva un código de error 5XX o que no responda en respuesta a un mensaje SIP INVITE correctamente construido, tal y como se documenta en la Documentación del SDK de Amazon Chime.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” de una región de AWS determinada para el SDK de Amazon Chime se calcula como el promedio de la Disponibilidad de 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 derivado directa o indirectamente de cualquier Exclusión de SLA del SDK de Amazon Chime.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo establecido anteriormente, que podemos devolver a una cuenta que cumpla los requisitos.

Versión(es) anterior(es): [Enlace](#)