

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.

Acuerdo de Nivel de Servicio de AWS Private 5G

Última actualización: 10 de octubre de 2022

Este Acuerdo de Nivel de Servicio de AWS Private 5G (este "SLA") es una política que rige el uso del servicio AWS Private 5G ("Private 5G") y se aplica por separado a cada cuenta que utiliza Private 5G. En caso de conflicto entre las condiciones del presente SLA y las condiciones del Contrato de Cliente de AWS u otro contrato con nosotros que regule su uso de nuestros Servicios (el "Contrato"), resultarán aplicables 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.

SLA

Para cada Sitio de Red Privada 5G, AWS hará esfuerzos comercialmente razonables para que el Sitio de Red Privada 5G esté disponible con un porcentaje de tiempo de actividad de la red privada 5G como se muestra en la tabla siguiente durante cualquier ciclo de facturación mensual:

Porcentaje de tiempo de actividad de Private 5G	Porcentaje de crédito de servicio
Inferior al 99,5 %, 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 %

Créditos de servicio

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje de los cargos totales pagados por usted para el Sitio de Red Privada 5G aplicable para el ciclo de facturación mensual en el que no se cumplió el SLA.

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo con respecto a futuros pagos de Private 5G que de otro modo le corresponderían. A nuestra discreción, podremos emitir el Crédito 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 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 aplicable 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 Private 5G es

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.

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. Deberemos recibir la solicitud antes del fin del segundo ciclo de facturación tras el cual se produjera el incidente, y deberá incluir la siguiente información para el SLA de Private 5G:

1. las palabras “Solicitud de crédito en virtud del SLA de Private 5G” en la línea del asunto;
2. las fechas y las horas de cada incidente de Falta de disponibilidad por el que usted presenta una reclamación;
3. los identificadores de recursos del Sitio de Red de Private 5 G y de las Unidades de Radio de Celdas Pequeñas afectados;
4. el ciclo de facturación y las regiones de AWS con respecto a los que reclama los Créditos de servicio; y
5. 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).

**Sustituya con asteriscos cualquier información confidencial o sensible que aparezca en estos registros

Si confirmamos una reclamación en virtud del SLA aplicable, le emitiremos los Créditos de servicio en el plazo de un ciclo de facturación tras el mes en el que hayamos confirmado su solicitud. Si no proporciona la información solicitada y otro tipo de información según lo requerido anteriormente, no tendrá derecho a recibir un Crédito de servicio.

Exclusiones del SLA del Servicio AWS Private 5G

El SLA no se aplica a ninguna indisponibilidad, suspensión o terminación de Private 5G, ni a ningún otro problema de rendimiento de Private 5G, directa o indirectamente: (i) causado por factores fuera de nuestro control razonable, incluyendo cualquier evento de fuerza mayor, acceso a Internet o problemas relacionados más allá del punto de demarcación de Private 5G; (ii) que resulten de cualquier acción o inactividad por su parte (por ejemplo, activación incompleta de una radio de celda pequeña, certificación CPI o instalación de radio de celda pequeña incorrecta, planificación inadecuada de la radiofrecuencia, configuración incorrecta de los dispositivos de los usuarios finales o de las credenciales, etc.); (iii) que resulten de su equipo, software u otra tecnología; (iv) que resulten de que usted no siga las directrices o exceda las limitaciones descritas en la documentación técnica de Private 5G en el Sitio de AWS, incluyendo la falta de suministro de energía o de red a la radio de celda pequeña o el incumplimiento por parte de usted o de su instalación de los requisitos del sitio descritos en la

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.

documentación técnica de la Private 5G en cualquier momento; (v) que resulten de un problema de hardware con una radio de celda pequeña, (vi) que resulten de que la radio de celda pequeña esté fuera de línea durante no más de 15 minutos en relación con un reinicio forzado del software, o (vii) que surjan de nuestra suspensión o terminación de su derecho a utilizar Private 5G de conformidad con el Contrato (colectivamente, las "Exclusiones del SLA de AWS Private 5G"). Si la disponibilidad se viese afectada por factores distintos a los utilizados en nuestro cálculo del Porcentaje de tiempo de actividad de Private 5G, según proceda, podremos emitir un Crédito de servicio considerando dichos factores a nuestra discreción.

Definiciones

- "Zona de disponibilidad" y "AZ" hacen referencia a una ubicación aislada dentro de una región de AWS identificada por un identificador de letras que sigue al código de la región de AWS (por ejemplo, us-west-1a).
- "Sitio de red" hace referencia a la ubicación física donde usted configura su red privada 5G, instala su(s) radio(s) de celda pequeña y designa en la consola de AWS (o cualquier otro medio puesto a disposición por AWS) como su sitio de red.
- "Porcentaje de tiempo de actividad de la red privada 5G" se calcula restando del 100 % el porcentaje de intervalos de 5 minutos durante el mes en el que el sitio de la red privada 5G aplicable estuvo indisponible. Si el Sitio de Red Privada 5G aplicable solo se ha configurado durante una parte del mes, se supone que el Sitio de Red Privada 5G está disponible al 100 % durante la parte del mes en que no se ha configurado.
- Un "Crédito de servicio" es un crédito en dólares, calculado según lo establecido anteriormente, que podemos devolver a una cuenta que cumpla los requisitos.
- "Radio de Celda Pequeña" hace referencia a la unidad de radio proporcionada por AWS que ha sido instalada por usted, o alguien autorizado por usted, de acuerdo con la documentación técnica de Private 5G en su Sitio de Red;
- "No disponible" o "Indisponibilidad" hacer referencia a cuando todo el tráfico de datos y las solicitudes de operaciones de gestión de un Sitio de Red Privada 5G a una AZ fallan durante un intervalo de 5 minutos.