

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.

# Acuerdo de nivel de servicio de AWS IoT Core

Última actualización: 5 de mayo de 2022

Este Acuerdo de nivel de servicio de AWS IoT Core (Service Level Agreement, “SLA”) es una política que rige el uso de AWS IoT Core y se aplica por separado a cada cuenta que usa AWS IoT Core. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Contrato de usuario 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 usan en este documento, pero que no aparecen definidos, tienen los mismos significados que se les asignan en el Contrato.

## Compromiso de servicio

AWS realizará los esfuerzos comercialmente razonables para que AWS IoT Core esté disponible 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 AWS IoT Core 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 AWS IoT Core 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 %
Inferior al 99,0 %, pero igual o superior al 95,0 %	25 %
Inferior al 95,0 %	100 %

Aplicaremos los Créditos de servicio solo a pagos futuros por AWS IoT Core que, de lo contrario, usted debería abonar. Según nuestro criterio, podemos emitir los Créditos 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 otorgan ningún derecho a un reembolso u otros pagos de AWS. Los Créditos de servicio se aplicarán y

emitirán solo si el importe del 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 algo diferente en el Contrato, su único y exclusivo recurso por cualquier falta de disponibilidad, de rendimiento o cualquier otra situación en la que no suministremos AWS IoT Core es la recepción de Créditos de servicio (si reúne los requisitos), de acuerdo con los términos de este SLA.

## **Procedimientos de solicitud de crédito y pago**

Para recibir Créditos de servicio, será necesario que envíe una reclamación mediante [la apertura de un caso en el Centro de soporte de AWS](#). Para que la solicitud de crédito sea válida, debemos recibirla antes del final del segundo ciclo de facturación posterior al ciclo en el que se produjo el incidente y esta debe incluir:

- (i) las palabras “Solicitud de crédito de 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 el ciclo de facturación;
- (iii) los registros de su solicitud que documenten los errores para 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 de crédito y es inferior al Compromiso de servicio, le emitiremos los Créditos de servicio en el plazo de un ciclo de facturación después del mes en que se presentó la solicitud de crédito. Si no envía la solicitud de crédito ni proporciona otra información de conformidad con las indicaciones antes detalladas, no podrá recibir Créditos de servicio.

## **Exclusiones del SLA de AWS IoT Core**

El Compromiso de Servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o cancelación de AWS IoT Core ni a ninguna otra dificultad de desempeño de AWS IoT Core (i) ocasionada por factores ajenos a nuestro control razonable, incluido cualquier caso de fuerza mayor, o problemas de acceso a internet u otros problemas relacionados que van más allá del punto de demarcación de AWS IoT Core; (ii) que surja de cualquier acción o inacción voluntarias por parte suya (p. ej., aumento de la capacidad provista, configuración incorrecta de grupos de seguridad, configuraciones de VPC o ajustes de credenciales, desactivación de claves de cifrado o imposibilidad de acceso a claves de cifrado, etc.); (iii) que se derive de problemas de capacidad o disponibilidad de los sistemas bajo su control (por ejemplo, capacidad insuficiente para los objetivos de acción del motor de reglas, colas de mensajes de los dispositivos, etc.); (iv) que surja como resultado de que usted no siga las pautas o mejores prácticas descritas en la Guía del

desarrollador de AWS IoT Core, en el Sitio de AWS; (v) que surja a causa de sus equipos, software u otras tecnologías; (vi) que resulte de exceder los límites de servicio de AWS IoT Core publicados según se establece en la Documentación en el Sitio de AWS; o (vii) que surja del hecho de que nosotros suspendamos o cancelemos su derecho a usar AWS IoT Core en conformidad con el Contrato (en conjunto, las “Exclusiones del SLA para AWS IoT Core”).

Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos de los que se utilizan explícitamente en nuestro cálculo del Porcentaje de tiempo de actividad mensual, entonces podemos emitir un Crédito de servicio, para lo cual consideraremos dichos factores, a nuestra discreción.

## Definiciones

- “Disponibilidad” se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes procesadas por AWS IoT Core que no fallan con Errores. 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 de API HTTP que arroja un código de error 500 o 503;
  - un dispositivo no consigue conectarse a AWS IoT Core al utilizar las prácticas recomendadas de reintento y retroceso exponencial;
  - un mensaje de publicación MQTT entrante (del cliente al servicio) se publica como QoS1 («Al menos una vez») y el servicio no le da acuse de recibo (PUBACK);
  - un mensaje de publicación MQTT entrante (del cliente al servicio) cuyo tema está suscrito a una regla que no activa la regla; o
  - un mensaje de publicación MQTT saliente (del cliente al servicio) no se ha entregado a un cliente conectado de forma permanente, suscrito correctamente para recibir el mensaje, en el plazo de una hora desde la solicitud (se considera que tanto la Solicitud como el Error se han producido en el periodo de cinco minutos inmediatamente posterior a la ventana de una hora).
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” de una región de AWS específica 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 de AWS IoT Core.
- Una “Solicitud” es una invocación a una API HTTP de IoT o el envío o recepción de un mensaje a través de MQTT o Websockets.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta autorizada a tal efecto.