

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 OpsWorks

Última actualización: 5 de mayo de 2022

Este Acuerdo de nivel de servicio de AWS OpsWorks (“SLA”) es una política que rige el uso de AWS OpsWorks para Chef Automate y AWS OpsWorks para Puppet Enterprise (cada uno de ellos un “Servicio de AWS OpsWorks”) y se aplica por separado a cada cuenta que utilice un Servicio de AWS OpsWorks, y se aplica a cada Servicio de AWS OpsWorks por separado. 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 utilizan en el presente documento, pero que no aparecen definidos en él, tendrán los mismos significados que se les asigna en el Contrato.

Compromiso de servicio

AWS hará sus esfuerzos comercialmente razonables para poner a disposición todos los Servicios de AWS OpsWorks con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual de al menos 99,9 % para cada región de AWS, durante cualquier ciclo de facturación mensual (el “Compromiso de servicio”). En caso de que un Servicio de AWS OpsWorks no cumpla con el Compromiso de servicio, usted podrá 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 que usted haya pagado por el Servicio de AWS OpsWorks correspondiente en la región afectada de AWS, para el ciclo de facturación mensual en el que el Porcentaje de tiempo de actividad mensual para una región de AWS determinada 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 %	25 %
Inferior al 95 %	100 %

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo contra futuros pagos del Servicio de AWS OpsWorks 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 el error. Los Créditos de servicio no le otorgan ningún derecho a reembolso

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 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 cumplamos con el suministro de un Servicio de AWS OpsWorks es 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 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 del SLA” en el asunto;
- (ii) la región de AWS, la fecha y la hora de cada incidente de Índice de error que no sea cero, que usted reclame; 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 aplicable al mes de tal solicitud, y este es inferior al Compromiso de servicio correspondiente, emitiremos el Crédito de servicio a su favor, en el plazo de un ciclo de facturación posterior al mes en que confirmemos su solicitud. Si no envía la solicitud ni proporciona otra información de conformidad con las indicaciones antes detalladas, no podrá recibir Créditos de servicio.

Exclusiones del SLA de AWS OpsWorks

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de un Servicio de AWS OpsWorks, o cualquier otro problema de rendimiento de un Servicio de AWS OpsWorks: (i) causado por factores fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier evento de fuerza mayor o acceso a Internet o problemas relacionados más allá del punto de demarcación del Servicio de AWS OpsWorks; (ii) que sea el resultado de cualquier acción u omisión de su parte; (iii) que resulte de sus equipos, software u otra tecnología; (iv) que sea el resultado de que usted no siga las recomendaciones descritas en la [Guía del usuario del servicio de AWS OpsWorks](#) en el Sitio de AWS; o (v) que surja de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a usar un Servicio de AWS OpsWorks conforme al Contrato (en conjunto, las “Exclusiones del SLA de AWS OpsWorks”). Si la disponibilidad se viera afectada por factores que no sean los que utilizamos para realizar nuestros cálculos del Índice de error, es posible que emitamos un Crédito de servicio en consideración de dichos factores, a nuestro criterio.

Definiciones

- “Índice de error” significa: (i) la cantidad total de errores del servidor interno, arrojados por el Servicio de AWS OpsWorks con estado de error “InternalError” (error interno) o “ServiceUnavailable” (servicio no disponible), dividida por (ii) la cantidad total de solicitudes para el tipo de solicitud aplicable, durante ese intervalo de 5 minutos. Calcularemos el Índice de error para cada cuenta del Servicio de AWS OpsWorks incluido como un porcentaje para cada intervalo de 5 minutos en el ciclo de facturación mensual. El cálculo del Índice de error no incluirá errores que surjan directa o indirectamente como consecuencia de cualquiera de las Exclusiones del SLA de AWS OpsWorks.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” se calcula al restar al 100 % el promedio de los Índices de error de cada intervalo de 5 minutos en el ciclo de facturación mensual de una determinada región de AWS.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta del Servicio de AWS OpsWorks autorizada a tal efecto.