

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 RoboRunner

Última actualización: 28 de noviembre de 2022

Este Acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, SLA) de AWS IoT RoboRunner es una política que rige el uso de AWS IoT RoboRunner y se aplica por separado a cada cuenta que utiliza AWS IoT RoboRunner. 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 Acuerdo.

Compromiso de servicio

AWS realizará los esfuerzos comercialmente razonables para que AWS IoT RoboRunner esté disponible con los Porcentajes de tiempo de actividad mensual descritos en la tabla a continuación, en cada región de AWS, durante cualquier ciclo mensual de facturación (el "Compromiso de servicio"). En caso de que AWS IoT RoboRunner 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 del total de los cargos que haya pagado por AWS IoT RoboRunner en la región de AWS afectada durante el ciclo de facturación mensual en el cual no se cumplió con el Compromiso de servicio, de acuerdo con el siguiente esquema:

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 RoboRunner que, de lo contrario, usted debería abonar. 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 la falta de Disponibilidad. Los Créditos de servicio no le otorgan ningún derecho a reembolsos 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 AWS IoT RoboRunner es la recepción 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:

1. las palabras “Solicitud de crédito de SLA” en el asunto;
2. 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; y
3. 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 de tal solicitud y es inferior al Compromiso de servicio, le emitiremos el Crédito de servicio en el plazo de un ciclo de facturación después del mes en que se presentó la 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 IoT RoboRunner

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o cancelación de AWS IoT RoboRunner, o cualquier otro problema de rendimiento de AWS IoT RoboRunner: (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 de AWS IoT RoboRunner; (ii) que sea consecuencia de sus acciones u omisiones; (iii) que sea el resultado de que usted no siga las pautas y mejores prácticas descritas en la Documentación de AWS IoT RoboRunner que se encuentra en el Sitio de AWS; (iv) que se deba a sus equipos, software u otra tecnología; o (v) que surja de nuestra suspensión o finalización de su derecho a usar AWS IoT RoboRunner conforme al Contrato (en conjunto, las “Exclusiones del SLA de AWS IoT RoboRunner”). Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos a aquellos usados en nuestros cálculos del Porcentaje de tiempo de actividad mensual, podemos emitir un Crédito de servicio en consideración de dichos factores, a nuestra discreción.

Definiciones

- “Disponibilidad” se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes procesadas por AWS IoT RoboRunner 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 que tiene como resultado un código de error 500 o 503.
- 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 mensuales del Porcentaje de tiempo de actividad excluyen el tiempo de inactividad que surja directa o indirectamente de cualquier Exclusión del SLA de AWS IoT RoboRunner.
- “Solicitud” es una invocación de cualquiera de las interfaces de programación de aplicaciones (Application Programming Interfaces, API) de AWS IoT RoboRunner que están documentadas en la Referencia de API de AWS IoT RoboRunner que se encuentra en el sitio de AWS.
- 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.