

Contrato de Nivel de Servicio de Amazon WorkSpaces

Última actualización: marzo 19 de 2019

Este Contrato de Nivel de Servicio de Amazon WorkSpaces ("SLA") es una política que rige el uso de Amazon WorkSpaces y se aplica de manera independiente a cada cuenta que usa Amazon WorkSpaces. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Contrato del Cliente de AWS](#) u otro acuerdo celebrado con nosotros que rija su uso de nuestros Servicios (el "Contrato"), se aplican los términos y condiciones de este SLA, pero solo en la medida de tal conflicto. Los términos en mayúscula utilizados en el presente y no definidos aquí tendrán los significados establecidos en el Contrato.

Compromiso de Servicio

AWS hará esfuerzos comercialmente razonables para hacer que Amazon WorkSpaces esté disponible con un Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual de al menos el 99.9% para cada Cuenta de AWS en una región de AWS, durante cualquier ciclo de facturación mensual (el "Compromiso de Servicio"). En el caso de que Amazon WorkSpaces no cumpla con el compromiso de Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual, usted será elegible para recibir un Crédito por Servicio, tal como se describe a continuación.

Créditos por Servicio

Los Créditos por Servicio se calculan como un porcentaje de los cargos que pagó por todos los Amazon WorkSpaces en la región de AWS que no cumplieron con el compromiso del Porcentaje de Tiempo de actividad mensual en un ciclo de facturación de acuerdo con la siguiente programación:

Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual	Porcentaje de Crédito por Servicio
Menos del 99.9% pero mayor o igual al 99.0%	10%
Menos del 99.0% pero mayor o igual al 95.0%	25%
Menos del 95.0%	100%

Aplicaremos los Créditos por Servicio solo en futuros pagos de Amazon WorkSpaces que de otra forma le corresponderían pagar a usted. A nuestra discreción, podremos emitir el Crédito por Servicio a la tarjeta de crédito que utilizó para pagar el ciclo de facturación en el que se produjo la indisponibilidad. Los Créditos por Servicio no le darán derecho a ningún reembolso u otro pago de AWS. El Crédito por Servicio se aplicará y emitirá solo si el valor del crédito para el ciclo de facturación mensual correspondiente es superior a un dólar (\$1 USD). Los Créditos por Servicio no se pueden transferir o aplicar a ninguna otra cuenta. A menos que se indique lo contrario en el Contrato, su único y exclusivo recurso por cualquier indisponibilidad o ausencia de desempeño u otro incumplimiento de nuestra parte en el suministro de Amazon WorkSpaces es el recibo de Créditos por Servicio (si es elegible) de acuerdo con los términos de este SLA.

Solicitud de Crédito y Procedimientos de Pago

Para recibir un Crédito por Servicio, debe presentar un reclamo [abriendo un caso en el Centro de Soporte de AWS](#). Para ser elegible, debemos recibir la solicitud de crédito a más tardar al final del segundo ciclo de facturación después del cual se presentó el incidente y debe incluir:

1. Las palabras "Solicitud de Crédito de SLA" en la línea de asunto;
2. Las fechas y horas de cada incidente de Indisponibilidad que reclama;
3. Las ID de Amazon WorkSpaces y la región de AWS que se encuentran por debajo del SLA de Amazon WorkSpaces; y
4. Sus registros de solicitud que documentan los errores y corroboran la interrupción que reclama (cualquier información confidencial o sensible en estos registros debe eliminarse o reemplazarse con asteriscos).

Si confirmamos el Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual de dicha solicitud y resulta inferior al Compromiso de Servicio, le emitiremos los Créditos por Servicio dentro de un ciclo de facturación posterior al mes en que se realizó la solicitud de crédito. Si no proporciona la solicitud u otra información según lo requerido anteriormente, no podrá recibir los Créditos por Servicio.

Exclusiones del SLA de Amazon WorkSpaces

El Compromiso de Servicio no se aplica a ninguna indisponibilidad, suspensión o terminación de Amazon WorkSpaces, o cualquier otro problema de rendimiento de Amazon WorkSpaces: (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 Amazon WorkSpaces; (ii) que resulte de cualquier acción o inacción de su parte o de un tercero; (iii) que resulte del incumplimiento en seguir las pautas o superar las limitaciones descritas en la Documentación de Amazon WorkSpaces en el Sitio de AWS; (iv) que sea producto de WorkSpaces en un estado Inoperable; (v) resultante de fallas antes de, o durante la autenticación en el servicio de Amazon WorkSpaces; (vi) consecuencia de fallas en la aplicación del cliente (ajenas al servidor); (vii) que resulte de su equipo, software u otra tecnología y/o equipo, software u otra tecnología de terceros (que no sea equipo de terceros más allá de nuestro control directo); (viii) que resulte de cualquier mantenimiento según lo previsto en el Contrato; y (ix) que surja de nuestra suspensión o cancelación de su derecho a utilizar Amazon WorkSpaces de conformidad con el Contrato (en conjunto, las "Exclusiones de SLA de Amazon WorkSpaces"). Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos a los utilizados de manera explícita en nuestro cálculo de Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual, entonces podremos emitir un Crédito por Servicio que contemple dichos factores a nuestra discreción.

Definiciones

- "Disponible" significa que un Workspace no estaba "No disponible" durante un intervalo de 1 minuto.
- El "Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual" para una cuenta de AWS dada en una región de AWS se calcula por el porcentaje promedio de todos los WorkSpaces Disponibles para la Cuenta de AWS en la región de AWS (disponibilidad medida en intervalos de 1 minuto) durante el ciclo de facturación mensual. Se supone que cada Amazon Workspace está 100% disponible si no hubo intentos de conexión durante un intervalo de 1 minuto. Las

mediciones del Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual excluyen la indisponibilidad que resulta directa o indirectamente de cualquier Exclusión del SLA de Amazon WorkSpaces.

- Un "Crédito por Servicio" es un crédito en dólares, calculado según lo establecido anteriormente, que podemos devolver a una cuenta elegible para WorkSpaces en la región de AWS que cae por debajo del Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual.
- "No disponible" significa que todos los eventos de conexión para un Workspace no tuvieron éxito durante un intervalo de 1 minuto.