

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 Amazon AppStream 2.0

Última actualización: 10 de mayo de 2022

El presente Acuerdo de nivel de servicio de Amazon AppStream 2.0 (Service Level Agreement, “SLA”) es una política que rige el uso de Amazon AppStream 2.0 y se aplica por separado a cada cuenta que utiliza Amazon AppStream 2.0. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Acuerdo del cliente de AWS](#) o cualquier otro acuerdo con nosotros que rija su uso de nuestros Servicios (el “Acuerdo”), 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 se definen en dicho documento, tienen los mismos significados que se les asignan en el Acuerdo.

Compromiso de servicio

AWS realizará los esfuerzos comerciales razonables para que Amazon AppStream 2.0 esté disponible para cada región de AWS con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual de al menos el 99,9 %, en cada caso durante el ciclo de facturación mensual (el “Compromiso de servicio”). En caso de que Amazon AppStream 2.0 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 de flota totales pagados por usted por Amazon AppStream 2.0 durante el mes en la región de AWS aplicable, excluidas las tarifas del usuario, 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 cualquier Crédito de Servicio solo contra futuros pagos de Amazon AppStream 2.0 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 la falta de disponibilidad. 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 lo contrario en el Contrato, su único y exclusivo recurso por cualquier falta de disponibilidad, de rendimiento o cualquier otra falta por nuestra parte en la provisión de Amazon AppStream 2.0 es la recepción de un Crédito de servicio (si reúne los requisitos), de acuerdo con los términos de este SLA.

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.

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 reunir los requisitos, debemos recibir la solicitud de crédito antes del final del segundo ciclo de facturación posterior al ciclo en el que se produjo el incidente; la solicitud debe incluir:

1. las palabras “Solicitud de crédito de SLA” en el asunto;
2. las fechas y horas de cada incidente de Falta de disponibilidad que usted reclama;
3. los usuarios, las pilas y las flotas afectados; y
4. sus registros 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 que el Porcentaje de tiempo de actividad mensual es menor al Compromiso de servicio, le emitiremos el Crédito por servicio correspondiente en el plazo de un ciclo de facturación con posterioridad al mes en el que hayamos confirmado su solicitud. Si usted no solicita un Crédito de servicio o no proporciona alguna otra información necesaria para validar la solicitud, lo descalificaremos y no podrá recibir dicho crédito.

Exclusiones del SLA de Amazon AppStream 2.0

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de Amazon AppStream 2.0 o cualquier otro problema de rendimiento de Amazon AppStream 2.0, causado por: (i) 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 AppStream 2.0; (ii) sus acciones u omisiones, incluida la inadecuada configuración de su imagen, aplicaciones de streaming, ajustes del sistema operativo, flota, pila, proveedor de identidad, entorno de Directorio activo, VPC o DNS; (iii) los equipos, el software, las redes u otra tecnología de usted o de su usuario; (iv) la falta de un Recurso de streaming proporcionado y disponible, incluido a causa del suministro insuficiente de su flota o el suministro pendiente de nuevos Recursos de streaming a través del cambio de tamaño automático, finalización de sesión o actualización periódica de los Recursos de streaming; (v) que usted no cumpla con las pautas o no use el servicio dentro de las limitaciones descritas en la Documentación de Amazon AppStream 2.0 o en el Sitio de AWS; o (vi) nuestra suspensión o rescisión de su derecho a usar Amazon AppStream 2.0 de acuerdo con el Contrato (en su conjunto, las “Exclusiones del SLA de Amazon AppStream 2.0”). 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 tomando en cuenta dichos factores a nuestra discreción.

Definiciones

- “Minutos de implementación” es la cantidad total de minutos que un determinado Recurso de streaming es suministrado y se encuentra disponible para streaming durante un mes de facturación en una determinada región de AW.

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.

- “Tiempo de inactividad” es la cantidad total de Minutos de implementación acumulados entre todos los Recursos de streaming suministrados durante un mes en el que hubo falta de disponibilidad del Recurso de streaming.
- “Máximo de minutos disponibles” es la suma de todos los Minutos de implementación de todos los Recursos de streaming suministrados en una cuenta de AWS durante un mes de facturación.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” se calcula restando, al Máximo de minutos disponibles, el Tiempo de inactividad, dividido el Máximo de minutos disponibles en un mes de facturación para una determinada cuenta de AWS en una determinada región de AWS. El Porcentaje de tiempo de actividad mensual se representa a partir de la siguiente fórmula: $\% \text{ tiempo de actividad mensual} = (\text{Máximo de minutos disponibles} - \text{Tiempo de inactividad}) / \text{Máximo de minutos disponibles}$. 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 Amazon AppStream 2.0.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos enviar a una cuenta que reúna los requisitos.
- “Recurso de streaming” es una instancia de streaming siempre activa, una instancia de streaming bajo demanda o una flota elástica.
- Se considera que hay “falta de disponibilidad” de un recurso de streaming durante un determinado minuto si fracasan todos los intentos continuos de conectarse al Recurso de streaming durante ese minuto. Si no se realizaron intentos de conexión al Recurso de streaming durante ese minuto, el Recurso de streaming se considera disponible durante el minuto.