

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 SimSpace Weaver

Última actualización: 29 de noviembre de 2022

Este Acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, SLA) de AWS SimSpace Weaver es una política que rige el uso de AWS SimSpace Weaver y se aplica por separado a cada cuenta que utilice AWS SimSpace Weaver. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Acuerdo de usuario de AWS](#) o cualquier otro contrato 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 aparecen definidos, tienen los mismos significados que se les asignan en el Acuerdo.

Compromiso de servicio

AWS empleará los medios comerciales razonables para que AWS SimSpace Weaver esté disponible con los Porcentajes de tiempo de actividad mensual descritos en la tabla a continuación, durante un ciclo de facturación mensual (el “Compromiso de servicio”). En caso de que AWS SimSpace Weaver 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 pagados por usted con respecto a AWS SimSpace Weaver por las simulaciones afectadas durante el ciclo de facturación mensual en el cual no se cumplió con el Compromiso de servicio, de conformidad con el siguiente programa:

Porcentaje de tiempo de actividad mensual	Porcentaje de Crédito de servicio
Inferior al 99,5 % 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 AWS SimSpace Weaver 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 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 lo contrario en el Acuerdo, su único y exclusivo recurso por cualquier falta de disponibilidad, de rendimiento o cualquier otra falta por nuestra parte en la provisión de AWS SimSpace Weaver es la recepción de un Crédito de servicio (si reúne los requisitos), de conformidad 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. las fechas, las horas y las regiones de AWS de los ID del recurso de simulación de AWS SimSpace Weaver afectados para cada incidente de Falta de disponibilidad con respecto al cual usted reclama; 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 dicha solicitud y es menor que el Compromiso de servicio, le emitiremos el Crédito de servicio dentro de un ciclo de facturación posterior al mes en que ocurrió 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 para el SLA de AWS SimSpace Weaver

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de AWS SimSpace Weaver, o cualquier otro problema de rendimiento de AWS SimSpace Weaver: (i) causados 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 SimSpace Weaver; (ii) que surjan de cualquier acción u omisión por su parte o por parte de cualquier tercero; (iii) que surjan del hecho que usted no siga las pautas y las mejores prácticas descritas en la [Documentación de AWS SimSpace Weaver](#) en el Sitio de AWS; (iv) causados por su equipo, software u otra tecnología, o el equipo, software u otra tecnología de terceros (que no sea un equipo de terceros dentro de nuestro control directo); o (v) que surjan de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a utilizar AWS SimSpace Weaver de conformidad con el Acuerdo (colectivamente, las “Exclusiones para el SLA de AWS SimSpace Weaver”). 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

- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” se calcula al restar del 100 % el porcentaje de intervalos de 5 minutos durante el mes en el que AWS SimSpace Weaver no estuvo disponible. Si ha estado ejecutando simulaciones de AWS SimSpace Weaver durante solo una parte del mes, se asumirá que AWS SimSpace Weaver estuvo disponible al 100 % durante la parte del mes en la que no se ejecutó. Las mediciones mensuales del Porcentaje de tiempo de actividad excluyen el tiempo de inactividad que surja directa o indirectamente de cualquier Exclusión para el SLA de AWS SimSpace Weaver.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos acreditar a una cuenta autorizada a tal efecto.
- “No disponible” y “Falta de disponibilidad” significan que todas las solicitudes de conexión a sus simulaciones en ejecución de AWS SimSpace Weaver fallan durante un intervalo de 5 minutos.