

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 Wickr

Última actualización: 29 de noviembre de 2022

Este Acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, “SLA”) de AWS Wickr es una política que rige el uso de AWS Wickr y se aplica por separado a cada cuenta que utiliza AWS Wickr. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Contrato de cliente 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 usan en este documento, pero que no se definen en dicho documento, tienen los mismos significados que se les asignan en el Contrato.

Compromiso de servicio

AWS hará lo comercialmente razonable para que AWS Wickr esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual en cada región de AWS en la que AWS Wickr esté disponible, durante cualquier ciclo de facturación mensual de, al menos, un 99,9 % (el “Compromiso de servicio”). En caso de que AWS Wickr 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 totales que usted ha pagado por AWS Wickr en la región de AWS afectada para el ciclo de facturación mensual en el que el Porcentaje de tiempo de actividad mensual 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 mayor o igual al 95,0 %	25 %
Inferior al 95,0 %	100 %

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo contra futuros pagos de AWS Wickr 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 lo contrario en el Contrato, su único y exclusivo recurso ante una falta de disponibilidad, falta de rendimiento o cualquier otra falta de nuestra parte en el suministro de AWS Wickr es la recepción de un Crédito de Servicio (si cumple los requisitos), de conformidad con los términos de este SLA.

Solicitud de créditos y procedimiento de 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. (i) las palabras “Solicitud de crédito del SLA de AWS Wickr” en el asunto; y
2. las fechas, horas y Disponibilidades específicas para cada intervalo de 5 minutos en el que se experimentó una Disponibilidad de menos del 100 % en dicha región de AWS durante todo el ciclo de facturación.

Si confirmamos el Porcentaje de tiempo de actividad mensual aplicable al mes de tal solicitud, y este es inferior al Compromiso de servicio, 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 de crédito ni proporciona otra información según se requiere anteriormente, no reunirá los requisitos para recibir un Crédito de servicio.

Exclusiones del SLA de AWS Wickr

El Compromiso de servicio no se aplica a una falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de AWS Wickr ni a ningún otro problema de rendimiento de AWS Wickr: (i) causado por factores que están fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier evento de fuerza mayor, de acceso a Internet u otros problemas relacionados que excedan el punto de demarcación de AWS Wickr; (ii) que sea el resultado de alguna acción u inacción de su parte; (iii) que sea el resultado de que usted no siga las pautas o use el servicio dentro de las limitaciones que se describen en la documentación de AWS Wickr publicada en el Sitio de AWS; (iv) que sea causada por sus equipos, software u otra tecnología; o (v) que sea causada por los servicios de Data Retention y/o Wickr Open Access (WOA) de AWS Wickr, si es que está configurado; (vi) que surja de la Federación Global de Wickr con servicios que no forman parte de AWS Wickr (es decir, implementaciones de Wickr Enterprise); o (vii) que surjan de nuestra suspensión o extinción de su derecho de uso de AWS Wickr, de acuerdo con el Contrato (en su conjunto, las “Exclusiones del SLA de AWS Wickr”). 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

- La “Disponibilidad” se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes procesadas por las API públicas de la función administrativa de AWS Wickr que no presentan fallas. Si no se realiza ninguna Solicitud dentro de un intervalo de 5 minutos dado, se supone que dicho intervalo está disponible en un 100 %.
- 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. El Porcentaje de tiempo de actividad mensual excluye el tiempo de inactividad que es producto, directa o indirectamente, de una Exclusión del SLA de AWS Wickr
- Una “Solicitud” se define como un llamado de la API de AWS Wickr realizado para llevar a cabo una función de usuario administrativo en la Consola de administración de AWS Wickr.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una Cuenta de AWS que califica.