

La traducción que se incluye a continuación se brinda 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.

Contrato de nivel de servicio de Amazon WorkDocs

Última actualización: 5 de mayo de 2022

El presente Contrato de nivel de servicio de Amazon WorkDocs (Service Level Agreement, “SLA”) es una política que rige el uso de Amazon WorkDocs y se aplica por separado a cada cuenta que usa Amazon WorkDocs. En caso de surgir un 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 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 empleará todos los medios comerciales razonables para que Amazon WorkDocs esté disponible con el Porcentaje de tiempo de actividad mensual aplicable, durante un ciclo de facturación mensual (el “Compromiso de servicio”). En caso de que Amazon WorkDocs 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 paga por Amazon WorkDocs, para el ciclo de facturación en el que se produjo el error por las cargas y descargas de archivos, de acuerdo con el cronograma a continuación.

Porcentaje de tiempo de actividad mensual	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 %.	100 %

Aplicaremos los Créditos de servicio únicamente contra futuros pagos de Amazon WorkDocs que usted adeudara. 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 establezca lo contrario en el Acuerdo, su único y exclusivo recurso por cualquier falta de disponibilidad, de funcionamiento o cualquier otra situación en la que

La traducción que se incluye a continuación se brinda 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.

incumplamos el suministro de Amazon WorkDocs será el recibo 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 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. la fecha y hora de cada incidente de Índice de error que no sea cero, que usted reclame; 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 aplicable al mes de tal solicitud, y este es inferior al Compromiso de servicio correspondiente, emitiremos el Crédito de servicio a su favor, en el plazo de un ciclo de facturación posterior al mes en que confirmaremos su solicitud. Si no envía la solicitud ni proporciona otra información según lo requerido antes, no reunirá los requisitos para recibir un Crédito de servicio.

Exclusiones del SLA de Amazon WorkDocs

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de Amazon WorkDocs, ni a ningún otro problema de funcionamiento de Amazon WorkDocs: (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 WorkDocs; (ii) que sea el resultado de cualquier acción u omisión de su parte; (iii) que se produzca porque usted no respetó las pautas o sobrepasó las limitaciones descritas en la Documentación de Amazon WorkDocs en el Sitio de AWS; (iv) que resulte de sus equipos, software u otra tecnología; o (v) que surja de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a usar Amazon WorkDocs de conformidad con el Acuerdo (en conjunto, las “Exclusiones del SLA de Amazon WorkDocs”). Si la disponibilidad se viera afectada por factores que no sean los que utilizamos para realizar nuestros cálculos del Índice de error, es posible que emitamos un Crédito de servicio en consideración de dichos factores, a nuestro criterio.

Definiciones

“Índice de error” se refiere a lo siguiente: (i) la cantidad total de errores del servidor interno devueltos por Amazon WorkDocs como situación de error “InternalError” [Error interno] o “ServiceUnavailable” [Servicio no disponible], excluidos los errores causados por la conectividad a los recursos de los clientes, como Directory, dividida por (ii) la cantidad total de solicitudes para el tipo de solicitud aplicable durante ese intervalo de cinco minutos. Calcularemos el Índice de error para cada cuenta de Amazon WorkDocs como un porcentaje para cada intervalo de cinco minutos en el ciclo de facturación mensual. El cálculo de la cantidad de errores del servidor interno no incluirá los errores que surjan, directa o indirectamente, a causa de alguna de las Exclusiones del SLA de Amazon WorkDocs.

La traducción que se incluye a continuación se brinda 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.

El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” se calcula restándole al 100 % el promedio de los Índices de error de cada intervalo de cinco minutos en el ciclo de facturación mensual.

Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta de Amazon WorkDocs que cumpla los debidos requisitos.