

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.

Acuerdo de nivel de servicio de Amazon WorkMail

Última actualización: 6 de mayo de 2022

El presente Acuerdo de nivel de servicio de Amazon WorkMail (Service Level Agreement, "SLA") es una política que rige el uso de Amazon WorkMail y se aplica por separado a cada cuenta que usa Amazon WorkMail. En caso de que surjan conflictos entre los términos de este SLA y los términos del [Contrato del cliente de AWS](#) o cualquier otro acuerdo con nosotros que rija el uso por su parte de nuestros Servicios (el "Contrato"), prevalecerán los términos y las 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 Contrato.

Compromiso de servicio

AWS empleará todos los medios comerciales razonables para que Amazon WorkMail 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 WorkMail 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 pagados por usted para las organizaciones de Amazon Workmail, para el ciclo de facturación en el que se produjo el error, de acuerdo con el cronograma 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 igual o superior al 95,0 %	25 %
Inferior al 95,0 %	100 %

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo contra los futuros pagos de Amazon Workmail que usted, de otro modo, 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

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.

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 situación en la que no suministremos Amazon Workmail 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, y la solicitud debe incluir:

1. las palabras "Solicitud de crédito de SLA" en el asunto;
2. las fechas y horas de cada incidente en donde usted reclama que Amazon WorkMail estuvo No disponible; 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 confirmemos 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 WorkMail

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de Amazon WorkMail, o cualquier otro problema de rendimiento de Amazon WorkMail: (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 WorkMail; (ii) que sea el resultado de cualquier acción u omisión de su parte; (iii) que sea el resultado de que usted no siga las pautas y mejores prácticas descritas en la Documentación de Amazon WorkMail en el Sitio de AWS; (iv) que resulte de sus equipos, software u otra tecnología; o (v) que surja de retrasos en la entrega de correos electrónicos, fallas en la protección contra correo no deseado y fallas en la protección contra virus; o (vi) que surja de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a usar Amazon WorkMail conforme al Contrato (en conjunto, las "Exclusiones del SLA de Amazon WorkMail"). Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos a aquellos que utilizamos en nuestros cálculos del Tiempo de inactividad mensual, podemos considerar dichos factores para emitir un Crédito de servicio, a nuestra discreción.

Definiciones

- El "Tiempo de inactividad mensual" es la cantidad de intervalos de 1 minutos que Amazon WorkMail está No disponible en una Región AWS determinada en un solo ciclo de facturación, sumado en todos los usuarios en su organización de WorkMail.
- El "Porcentaje de tiempo de actividad mensual" se calcula restando de un 100% el Tiempo de inactividad mensual dividido por la cantidad total de usuarios en su organización

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.

multiplicado por la cantidad de total de intervalos de 1 minuto en el mes: $(100\% - [\text{Tiempo de inactividad mensual}/[\text{usuarios en su organización} * \text{minutos en el mes}]])$.

- Un “Crédito de Servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta de Amazon WorkMail que cumple los debidos requisitos.
- “No disponible” significa específicamente que un usuario intenta y no puede (i) enviar correo electrónicos mediante la interfaz web de Amazon WorkMail, (ii) recibir correos electrónicos en la interfaz web de Amazon WorkMail, (iii) ver su calendario en la interfaz web de Amazon WorkMail y (iv) abrir sus contactos en la interfaz web de Amazon WorkMail. El término “No disponible” excluye todos los demás problemas, incluidos los que resultan directa o indirectamente de alguna de las Exclusiones del SLA de Amazon WorkMail.