

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 WorkSpaces

Última actualización: 6 de mayo de 2022

El presente Acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, “SLA”) de Amazon WorkSpaces es una política que rige el uso de Amazon WorkSpaces y se aplica por separado a cada cuenta que usa Amazon WorkSpaces. 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 hará sus esfuerzos comercialmente razonables para poner a disposición Amazon WorkSpaces con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual de al menos 99,9 % para cada cuenta de AWS para cada región de AWS, durante cualquier ciclo de facturación mensual (el “Compromiso de servicio”). En caso de que Amazon WorkSpaces no cumpla con el compromiso del Porcentaje de tiempo de actividad mensual, 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 por Amazon WorkSpaces en la región de AWS que no cumplieron con el compromiso del Porcentaje de tiempo de actividad mensual en un ciclo de facturación, de acuerdo con el siguiente esquema:

Porcentaje de tiempo de actividad mensual	Porcentaje de crédito
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 los Créditos de servicio únicamente contra futuros pagos de Amazon WorkSpaces que usted adeude. 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 se produjo la falta de disponibilidad. Los Créditos de servicio no le darán derecho a ningún reembolso u otro pago 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

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.

en la provisión de Amazon WorkSpaces es la recepción 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 de Falta de disponibilidad que usted reclama;
3. los ID de Amazon WorkSpaces y la región de AWS que se rija por el SLA de Amazon WorkSpaces; y
4. 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 según lo requerido antes, no reunirá los requisitos para recibir un Crédito de servicio.

Exclusiones del SLA de Amazon WorkSpaces

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de Amazon WorkSpaces, ni a ningún otro problema de desempeño de Amazon WorkSpaces: (i) causado por factores que estén fuera de nuestro control razonable, lo que incluye cualquier evento de fuerza mayor o problemas con el acceso a Internet u otros problemas relacionados que vayan más allá del punto de demarcación de Amazon WorkSpaces; (ii) que surja de cualquier acción o inacción de su parte; (iii) que sea consecuencia de no seguir los lineamientos o exceder las limitaciones descritas en la Documentación de Amazon WorkSpaces en el sitio de AWS; (iv) que resulten del estado Inoperable de WorkSpaces; (v) que sea producto de fallas producidas con anterioridad o durante la autenticación del servicio de Amazon WorkSpaces; (vi) que sea el resultado de fallas en la aplicación del cliente (no del servidor); (vii) que resulte de sus equipos, software u otra tecnología; y (viii) que se origine de nuestra suspensión o rescisión de su derecho de uso de Amazon WorkSpaces, en conformidad con el Acuerdo (en su conjunto, las “Exclusiones del SLA de Amazon WorkSpaces”). Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos de los que se utilizan explícitamente en nuestro cálculo del Porcentaje de tiempo de actividad mensual, entonces podemos emitir un Crédito de servicio, para lo cual consideraremos dichos factores, a nuestra discreción.

Definiciones

- “Disponible” significa que WorkSpace no estuvo “No disponible” durante un intervalo de 1 minuto.

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” de una determinada cuenta de AWS en una región de AWS se calcula como el porcentaje medio de todos los WorkSpaces Disponibles para la cuenta de AWS en la región de AWS (disponibilidad medida en intervalos de 1 minuto) durante un ciclo de facturación mensual. Se supone que cada Amazon WorkSpace está Disponible al 100 % si no hubo intentos de conexión durante un intervalo de 1 minuto. Las mediciones del Porcentaje de tiempo de actividad mensual no incluyen la Falta de disponibilidad causada directa o indirectamente por una Exclusión del SLA de Amazon WorkSpaces.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta que califica para WorkSpaces en la región de AWS que estén por debajo del Porcentaje de tiempo de actividad mensual
- “No disponible” o “Falta de disponibilidad” significa que todos los eventos de conexión para un WorkSpace no tuvieron éxito durante un intervalo de 1 minuto.