

# Contrato de Nivel de Servicio de Amazon AppStream 2.0

Última actualización: marzo 14 de 2019

Este Contrato de Nivel de Servicio de Amazon AppStream 2.0 (el presente "SLA") es una política que rige el uso de Amazon AppStream 2.0 y se aplica de manera independiente a cada cuenta que utiliza Amazon AppStream 2.0. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Contrato del Cliente de AWS](#) u otro acuerdo celebrado con nosotros que rija su uso de nuestros Servicios (el "Contrato"), se aplican los términos y condiciones de este SLA, pero solo en la medida de tal conflicto. Los términos en mayúscula utilizados en el presente y no definidos aquí tendrán los significados establecidos en el Contrato.

## Compromiso de Servicio

AWS realizará los esfuerzos comercialmente razonables para que Amazon AppStream 2.0 esté disponible para cada región de AWS con un Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual de al menos el 99.9% durante cualquier ciclo de facturación mensual (el "Compromiso de Servicio"). En el caso de que Amazon AppStream 2.0 no cumpla con el Compromiso de Servicio, usted será elegible para recibir un Crédito por Servicio, tal como se describe a continuación.

## Créditos por Servicio

Los Créditos por Servicio se calculan como un porcentaje del total de los cargos de la flota pagados por usted en función del servicio Amazon AppStream 2.0 durante el mes en la región de AWS correspondiente, excluyendo los cargos de los usuarios, de acuerdo con la siguiente tabla:

Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual	Porcentaje de Crédito por Servicio
Menos del 99.9% pero mayor o igual al 99.0%	10%
Menos del 99.0% pero mayor o igual al 95.0%	25%
Menos del 95.0%	100%

Aplicaremos los Créditos por Servicio solo en futuros pagos de Amazon AppStream 2.0 que de otra forma le corresponderían pagar a usted. A nuestra discreción, podemos emitir el Crédito por Servicio a la tarjeta de crédito que utilizó para pagar el ciclo de facturación en el que se produjo la indisponibilidad. Los Créditos por Servicio no le darán derecho a ningún reembolso u otro pago de AWS. El Crédito por Servicio se aplicará y emitirá solo si el valor del crédito para el ciclo de facturación mensual correspondiente es superior a un dólar (\$1 USD). Los Créditos por Servicio no se pueden transferir o aplicar a ninguna otra cuenta. A menos que se indique lo contrario en el Contrato, su único y exclusivo recurso por cualquier indisponibilidad, ausencia de desempeño u otro incumplimiento de nuestra parte en el suministro de Amazon AppStream 2.0 es el recibo de Créditos por Servicio (si es elegible) de acuerdo con los términos de este SLA.

## Solicitud de Crédito y Procedimientos de Pago

Para recibir un Crédito de Servicio, debe presentar un reclamo [abriendo un caso en el Centro de Soporte de AWS](#). Para ser elegible, debemos recibir la solicitud de crédito a más tardar al finalizar el segundo ciclo de facturación después del cual se presentó el incidente y debe incluir:

1. Las palabras "Solicitud de Crédito de SLA" en la línea de asunto;
2. Las fechas y horas de cada incidente de indisponibilidad que reclama;
3. Los usuarios afectados, las pilas, y las flotas; y
4. Sus registros que documentan los errores y corroboran la interrupción que reclama (cualquier información confidencial o sensible en estos registros debe eliminarse o reemplazarse con asteriscos).

Si confirmamos que el Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual resulta inferior al Compromiso de Servicio, le emitiremos los Créditos por Servicio dentro de un ciclo de facturación posterior al mes en que se realizó la solicitud de crédito. Si no solicita un Crédito por Servicio o no proporciona alguna otra información necesaria para validar la solicitud, no podrá recibir un Crédito por Servicio.

#### **Exclusiones del SLA de Amazon AppStream 2.0**

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna indisponibilidad, suspensión o terminación de Amazon AppStream 2.0 o a cualquier otro problema de rendimiento de Amazon AppStream 2.0, que resulte de: (i) factores ajenos a nuestro control razonable, incluido cualquier evento de fuerza mayor o acceso a Internet o problemas relacionados más allá del punto de demarcación de Amazon AppStream 2.0; (ii) cualquier acción o inacción suya o de un tercero, incluida la configuración incorrecta de su imagen, aplicaciones de transmisión, configuración de Windows, flota, pila, proveedor de identidad, entorno de Active Directory, VPC o DNS; (iii) el equipo, software, red u otra tecnología y / o equipo, software, red u otra tecnología suya o de terceros (o su usuario) (que no sea equipo de terceros dentro de nuestro control directo); (iv) la falta de una instancia de flota provista y disponible, incluida la falta de aprovisionamiento de su flota o el aprovisionamiento pendiente de nuevas instancias mediante el escalado automático, la finalización de la sesión o la actualización periódica de la instancia; (v) su incumplimiento en seguir las pautas o utilizar el servicio dentro de las limitaciones descritas en la documentación de Amazon AppStream 2.0 en el sitio de AWS; o (vi) nuestra suspensión o terminación de su derecho de uso de Amazon AppStream 2.0 de conformidad con el Contrato (en conjunto, las "Exclusiones de SLA de Amazon AppStream 2.0"). Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos a los utilizados en nuestro cálculo de Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual, entonces podemos emitir un Crédito por Servicio que contemple dichos factores a nuestra discreción.

#### **Definiciones**

- "**Minutos de Despliegue**" es el número total de minutos aprovisionado y disponible en una instancia de flota para su transmisión durante un mes de facturación en una región de AWS determinada.
- El "**Tiempo de Inactividad**" es el total acumulado de Minutos de Despliegue en todas las instancias de la flota aprovisionadas durante un mes en el que la instancia de la flota no está disponible.

- "**Máximo de Minutos Disponibles**" es la suma de todos los minutos de implementación en todas las instancias de la flota aprovisionadas en una cuenta de AWS durante un mes de facturación.
- El "**Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual**" se calcula como Minutos Máximos Disponibles menos el tiempo de inactividad dividido por los Minutos Máximos Disponibles en un mes de facturación para una cuenta de AWS determinada en una región de AWS específica. El Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual se representa mediante la siguiente fórmula:  $\text{Tiempo de Actividad Mensual\%} = (\text{Máximo de Minutos Disponibles} - \text{Tiempo de Inactividad}) / \text{Máximo de Minutos Disponibles}$ . Las mediciones del Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual excluyen el Tiempo de Inactividad que resulta directa o indirectamente de cualquier Exclusión del SLA de Amazon AppStream 2.0
- Un "**Crédito por Servicio**" es un crédito en dólares, calculado según lo establecido anteriormente, que podemos acreditar de nuevo a una cuenta elegible.
- Una instancia de flota se considera "**No disponible**" durante un minuto dado si todos los intentos continuos de conectarse a la instancia a lo largo del minuto son infructuosos. Si no hay intentos de conectarse a la instancia de la flota durante el minuto, la instancia de la flota se considera disponible durante el minuto.