

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 Nimble Studio

Última actualización: 4 de mayo de 2022

El presente Contrato de nivel de servicio (Service Level Agreement, "SLA") de Amazon Nimble Studio es una política que rige el uso de Amazon Nimble Studio ("Amazon Nimble Studio") y se aplica por separado a cada cuenta que utilice Amazon Nimble Studio. 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 los esfuerzos comercialmente razonables para poner a disposición Amazon Nimble Studio con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual para cada región de AWS durante cualquier ciclo de facturación mensual, según se describe a continuación (el "Compromiso de servicio"). En caso de que Amazon Nimble Studio 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 del total de los cargos que ha pagado, excluidos los cargos de licencia de los Servicios de Escritorio Remoto de Windows, por Amazon Nimble Studio en la región de AWS afectada durante el ciclo de facturación mensual en el cual no se cumplió con el Compromiso de servicio, de acuerdo con el siguiente programa:

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 %	30 %
Inferior al 95,0 %	100 %

Aplicaremos cualquier Crédito de Servicio solo contra futuros pagos de Amazon Nimble Studio 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 la Falta de disponibilidad. Los Créditos de servicio no le otorgan ningún derecho a reembolsos 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 por cualquier falta de disponibilidad, de rendimiento o cualquier otra falta por nuestra parte en la provisión de Amazon Nimble Studio es la

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.

recepción de Créditos 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:

- i. las palabras “Solicitud de crédito de SLA” en el asunto;
- ii. las fechas, las horas y la región de AWS afectada de cada incidente de Falta de disponibilidad que usted reclama; y
- iii. 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 tal solicitud y es inferior al Compromiso de Servicio, le emitiremos el Crédito de Servicio en el plazo de un ciclo de facturación después del mes en que confirmemos 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 Nimble Studio

El Compromiso de servicio no se aplica a la falta de disponibilidad, suspensión o cancelación de Amazon Nimble Studio, o a cualquier otro problema de cumplimiento de Amazon Nimble Studio: (i) causado por factores fuera de nuestro control razonable, incluidos casos de fuerza mayor o acceso a internet, o problemas relacionados que se encuentran fuera del punto de demarcación de Amazon Nimble Studio; (ii) que surja de las acciones o inacciones de su parte, incluida una configuración incorrecta de la imagen, las aplicaciones de streaming, la configuración del sistema operativo, la flota, el proveedor de identidades, el entorno de Active Directory, la nube virtual privada [Virtual Private Cloud, VPC] o el sistema de nombres de dominio (Domain Name System, DNS); (iii) que surja del hecho de que usted no respetó las pautas y las mejores prácticas que se describen en la documentación de Amazon Nimble Studio en el Sitio de AWS; (iv) que surja de sus equipos, software u otra tecnología; o (v) que surja de nuestra suspensión o cancelación de su derecho a usar Amazon Nimble Studio, en conformidad con el Contrato (en conjunto, las “Exclusiones del SLA de Amazon Nimble Studio”). 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

- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” se calcula al restar del 100 % el porcentaje de minutos durante el mes en el que Amazon Nimble Studio se encontró en estado No disponible. 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 Nimble Studio.

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.

- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta que califica.
- “No disponible” y “falta de disponibilidad” significan durante un minuto determinado si todos los intentos continuos de conexión a la Instancia de estación de trabajo a lo largo del minuto son infructuosos. Si no hay intentos de conexión a la Instancia de estación de trabajo durante el minuto, la instancia de Estación de trabajo se considera disponible durante el minuto.
- Una “Instancia de estación de trabajo” es una instancia EC2 administrada y proporcionada por Amazon Nimble Studio para tareas de creación de contenido.