

La traducción a continuación se suministra 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 Connect

Última actualización: 4 de mayo de 2022

El presente Acuerdo de nivel de servicio de Amazon Connect (Service Level Agreement, "SLA") es una política que rige el uso de Amazon Connect y se aplica por separado a cada cuenta que utiliza Amazon Connect. En caso de 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 usan en este documento, pero que no se definen en dicho documento, tienen los mismos significados que se les asignan en el Acuerdo.

Compromiso de servicio

AWS hará sus esfuerzos comercialmente razonables para suministrar Amazon Connect con un porcentaje de tiempo de actividad mensual para cada región de AWS, durante cualquier ciclo de facturación mensual, de al menos un 99,99 % (el "Compromiso de servicio"). En caso de que Amazon Connect 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 siguientes cargos pagados por usted por Amazon Connect para el ciclo de facturación mensual en el que el Porcentaje de tiempo de actividad mensual para una región de AWS determinada estuvo dentro de los rangos establecidos en la tabla a continuación:

Porcentaje de tiempo de actividad mensual	Porcentaje de Crédito de servicio
Inferior al 99,99 % pero igual o superior al 99,0 %	5%
Inferior al 99,0 %, pero igual o superior al 95,0 %	15%
Inferior al 95,0 %	100 %

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo contra futuros pagos de Amazon Connect que de otro modo usted adeudaría. A nuestra discreción, podemos emitir los Créditos 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 reembolso u otros pagos por parte de AWS. Los Créditos de servicio se aplicarán y emitirán 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

La traducción a continuación se suministra 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.

rendimiento o cualquier otra falta por nuestra parte en la provisión de Amazon Connect es la 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, es necesario que envíe 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) el ciclo de facturación y las regiones de AWS con respecto a los cuales usted reclama los Créditos de servicio, así como el Porcentaje de tiempo de actividad mensual de la región de AWS durante el ciclo de facturación, y las fechas y horas específicas por cada intervalo de 5 minutos en que se experimentó tiempo de inactividad en esa región de AWS, durante el ciclo de facturación;
- (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 de crédito y es inferior al Compromiso de servicio, le emitiremos los Créditos de servicio en el plazo de un ciclo de facturación después del mes en que se presentó la solicitud de crédito. Si no envía la solicitud de crédito ni proporciona otra información, según se requiere anteriormente, no reunirá los requisitos para recibir los Créditos de servicio.

Exclusiones y requisitos del SLA de Amazon Connect

El Compromiso de servicio no se aplica a ningún caso de falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de Amazon Connect, ni a ningún otro problema de rendimiento de Amazon Connect: (i) causados por factores que se encuentren fuera de nuestro control razonable, lo que incluye eventos de fuerza mayor o problemas de acceso a Internet o problemas relacionados, fuera del punto de demarcación de Amazon Connect; (ii) que resulten de cualquier acción o inacción de su parte, incluidos entre otros, la configuración, integraciones, problemas con la red del cliente (p. ej. firewall, router, switch, circuitos de telecomunicación, etc.), (iii) relacionados o causados por su desarrollo, prueba y monitoreo (p. ej. prueba de carga), (iv) que resulte de su omisión en seguir las pautas o exceda los límites descritos en la Documentación de Amazon Connect en el Sitio AWS; (v) que resulte de su equipo, software u otra tecnología; (vi) que surja de nuestra suspensión o cancelación de su derecho a usar Amazon Connect de conformidad con el Acuerdo (en conjunto, las “Exclusiones de SLA de Amazon Connect”).

Por otra parte, para poder beneficiarse del crédito de SLA, deberá: (i) para los números gratuitos, usar Amazon como su RespOrg, de estar disponible, (este SLA se aplicará a los números gratuitos cuando Amazon no esté disponible como su RespOrg), (ii) tener instalado el [Enterprise Support](#), y como parte de este plan, completar una “Revisión bien diseñada” con un Arquitecto de Soluciones de AWS (en conjunto, los “Requisitos de SLA de Amazon Connect”).

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.

La traducción a continuación se suministra 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.

Definiciones

- Se considera que Amazon Connect está “caído” en un intervalo de 5 minutos si todos los flujos de contacto no se ejecutan para las llamadas entrantes y salientes en ese intervalo, independientemente de que se tomen o no ramas de error en los flujos de contacto.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” de Amazon Connect para una región de AWS determinada se calcula al restar del 100% el porcentaje de intervalos de 5 minutos durante el ciclo de facturación mensual en los cuales Amazon Connect estuvo inactivo para todas las instancias de Amazon Connect de una cuenta. Si el servicio Amazon Connect no se utiliza en producción durante todo el mes, se supone que está disponible al 100 % durante la parte del mes en la que no se utiliza en producción. 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 Connect.

Un “Crédito de Servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos enviar a una cuenta que reúna los requisitos.