

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 AWS Transit Gateway

Última actualización: 18 de mayo de 2022

Este Contrato de nivel de servicio de AWS Transit Gateway (este “SLA”) es una política que rige el uso de AWS Transit Gateway (“Transit Gateway”) y se aplica por separado a cada cuenta que utiliza Transit Gateway. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Contrato de usuario de AWS](#) o cualquier otro contrato con nosotros que rija su uso de nuestros Servicios (el “Contrato”), 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 el mismo tienen los mismos significados que se les asignan en el Contrato.

SLA

AWS formula dos compromisos de SLA para Transit Gateway: (1) un SLA de Multi-AZ Transit Gateway que rige cada Transit Gateway implementado en múltiples AZ; y (2) un SLA de Single Transit Gateway que rige las implementaciones de Transit Gateway de manera individual.

SLA de Multi-AZ Transit Gateway

Cuando se implementa Transit Gateway simultáneamente en dos o más AZ (“Multi-AZ Transit Gateway”), AWS hará todo lo comercial y razonablemente posible para poner a disposición cada Multi-AZ Transit Gateway con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual, tal como se indica en el cuadro a continuación, durante cualquier ciclo de facturación mensual (el “SLA de Multi-AZ Transit Gateway”):

Porcentaje de tiempo de actividad mensual	Porcentaje de crédito de servicio
Inferior al 99,99 % 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 %

SLA de Single Transit Gateway

Para cada implementación de Single Transit Gateway (“Single Transit Gateway”), AWS hará todo lo comercial y razonablemente posible para poner a disposición cada Single Transit Gateway con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual de TGW, tal como se indica en el cuadro a continuación, durante cualquier ciclo de facturación mensual (el “SLA de Single Transit Gateway”):

Porcentaje de tiempo de actividad de Single TGW	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 %

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.

Créditos de servicio

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje de los cargos totales que usted ha pagado por el Transit Gateway correspondiente para el ciclo de facturación mensual en el que no se cumplió el SLA, según corresponda.

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo contra futuros pagos de Transit Gateway 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 ante cualquier falta de disponibilidad, rendimiento o por cualquier otra falta de nuestra parte en el suministro de Transit Gateway es la recepción de un Crédito de servicio (si cumple los requisitos), de acuerdo con los términos de este SLA.

Solicitud de créditos y procedimiento de pago

Para recibir un Crédito de servicio, debe enviar una reclamación mediante la [apertura de un caso](#) en el Centro de soporte de AWS. Usted no puede combinar o acumular reclamaciones en virtud del SLA de Multi-AZ Transit Gateway y del SLA de Single Transit Gateway para una implementación de Transit Gateway particular. Nosotros debemos recibir su solicitud antes del final del segundo ciclo de facturación posterior al ciclo en el cual se produjo el incidente, y debe incluir la información especificada a continuación para el SLA de Multi-AZ Transit Gateway SLA y el SLA de Single Transit Gateway, según corresponda:

1. las palabras “Solicitud de crédito del SLA de TGW” en el asunto;
2. las fechas y horas de cada incidente de Falta de disponibilidad que usted reclama;
3. los ARN de Transit Gateway afectados y el ID del anexo de Transit Gateway;
4. el ciclo de facturación y las regiones de AWS con respecto a las cuales reclama los Créditos de servicio; y
5. sus registros de 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).

*** Sustituya cualquier información confidencial o sensible que figure en estos registros por asteriscos.*

Si nosotros confirmamos una reclamación en virtud del SLA correspondiente, emitiremos el Crédito de servicio a su favor, en el término de un ciclo de facturación posterior al mes en el cual confirmemos su solicitud. Si no envía la información solicitada y cualquier otra información, según se especificó más arriba en este documento, no reunirá los requisitos para recibir un Crédito de servicio.

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.

Exclusiones del SLA de AWS Transit Gateway Service

Los respectivos SLA no se aplican a una falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de Transit Gateway ni a ningún otro problema de rendimiento de Transit Gateway que sea, directa o indirectamente: (i) causado por factores que están fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier evento de fuerza mayor, de acceso a Internet u otros problemas relacionados que excedan el punto de demarcación de Transit Gateway; (ii) que sea el resultado de alguna acción u inacción de su parte (por ejemplo, configurar mal los cuadros de ruta de Transit Gateway, los grupos de seguridad de VPC o las configuraciones de credenciales, etc.); (iii) que sea el resultado de sus equipos, software u otra tecnología; (iv) que sea el resultado de que usted no siga las pautas o exceda las limitaciones que se describen en la Documentación de Transit Gateway publicada en el sitio de AWS; o (v) que surja de nuestra suspensión o extinción de su derecho de uso de Transit Gateway, de acuerdo con el Contrato (en su conjunto, las “Exclusiones del SLA de Gateway”). Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos de los que se utilizan en nuestro cálculo del Porcentaje de tiempo de actividad mensual o del Porcentaje de tiempo de actividad de Single TGW, según corresponda, en ese caso, podemos emitir un Crédito de servicio considerando esos factores, según nuestro criterio.

Definiciones

- “Zona de disponibilidad” y “AZ” (Availability Zone) significan un lugar aislado dentro de una región de AWS identificado por una letra después del código de región de AWS (p. ej., EE. UU.-oeste-1a).
- El "Porcentaje de actividad mensual " se calcula al restar del 100 % el porcentaje del ciclo de facturación mensual en el que Multi-AZ Transit Gateway No estuvo disponible. Si el Transit Gateway aplicable solo fue configurado para una parte del mes, se supone que Transit Gateway estuvo disponible en un 100 % para esa parte del mes en la que no estuvo configurado.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos acreditar a una cuenta autorizada a tal efecto.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad de Single TGW” se calcula al restar del 100 % el porcentaje del ciclo de facturación mensual en el que el Single Transit Gateway aplicable No estuvo disponible. Si el Single Transit Gateway pertinente solo fue configurado para una parte del mes, se supone que Transit Gateway estuvo disponible en un 100 % para esa parte del mes en la que no estuvo configurado.
- “No disponible” o “Falta de disponibilidad” significan:
 - Para el SLA de Multi-AZ Transit Gateway, cuando fracasan todos los intentos de conexión hacia y desde una Nube Privada Virtual (Virtual Private Cloud) a través de un anexo de Multi-AZ Transit Gateway durante un período de más de 60 segundos consecutivos, a pesar de que estos anexos de Multi-AZ Transit Gateway estén implementados en dos o más Zonas de disponibilidad.
 - Para el SLA de Single Transit Gateway, cuando fracasan todos los intentos de conexión hacia y desde una Nube Privada Virtual (Virtual Private Cloud) a través de un anexo de Single Transit Gateway por un período de más de 60 segundos consecutivos.

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.