

La siguiente traducción es únicamente para fines informativos. En caso de discrepancia, incoherencia o conflicto entre esta traducción y la versión en inglés (en particular debido a retrasos en la traducción), prevalecerá la versión en inglés.

# Contrato de nivel de servicios de Amazon VPC Lattice

**Última actualización: 18 de abril de 2023**

El presente Contrato de nivel de servicios de Amazon VPC Lattice (Service Level Agreement, "SLA") es una política que rige el uso de Amazon VPC Lattice ("VPC Lattice") y se aplica, por separado, a cada cuenta que utilice VPC Lattice. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del Contrato de cliente de AWS o cualquier otro contrato con nosotros que rija su uso de nuestros Servicios (en adelante, un "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 dicho documento tienen los mismos significados que se les asignan en el Contrato.

## SLA

AWS establece dos compromisos de SLA para VPC Lattice: (1) un SLA de VPC Lattice Multi-ZD que rige cada implementación de VPC Lattice con Conexiones a través de múltiples ZD; y (2) un SLA de VPC Lattice Único que rige cada implementación de VPC Lattice con una Conexión.

### SLA de VPC Lattice Multi-ZD

Cuando una implementación de VPC Lattice tenga Conexiones a través de dos o más ZD en simultáneo ("VPC Lattice Multi-ZD"), AWS realizará esfuerzos comercialmente razonables para que cada implementación de VPC Lattice Multi-ZD esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual, como se muestra en la tabla siguiente, durante cualquier ciclo de facturación mensual (en adelante, "SLA de VPC Lattice Multi-ZD").

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 %	30 %
Inferior al 95,0 %	100 %

### SLA de VPC Lattice Único

La siguiente traducción es únicamente para fines informativos. En caso de discrepancia, incoherencia o conflicto entre esta traducción y la versión en inglés (en particular debido a retrasos en la traducción), prevalecerá la versión en inglés.

Para una implementación de VPC Lattice con, al menos, una Conexión (“VPC Lattice Único”), AWS realizará esfuerzos comercialmente razonables para que la implementación de VPC Lattice Único esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad de VPC Lattice Único, como se muestra en la tabla siguiente, durante cualquier ciclo de facturación mensual (en adelante, “SLA de VPC Lattice Único”).

<b>Porcentaje de tiempo de actividad de VPC Lattice Único</b>	<b>Porcentaje de crédito de servicio</b>
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 %

### **Créditos de servicio**

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje de los cargos totales pagados por usted por la implementación de VPC Lattice, aplicable en la región de AWS afectada, para el ciclo de facturación mensual en el que no se cumplió el SLA, según corresponda.

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio únicamente contra futuros pagos de VPC Lattice que, de otro modo, estarían en mora por su parte. 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 VPC Lattice es la recepción de un Crédito de servicio (si reúne 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. No puede combinar o acumular reclamaciones en virtud del SLA de Lattice Multi-ZD y del SLA de Lattice de VPC Único para una implementación de VPC Lattice en concreto. Su solicitud debe ser recibida por nosotros antes del final del segundo ciclo de facturación después del cual se produjo el incidente y debe incluir la información especificada a continuación para el SLA de VPC de Lattice Multi-ZD y el SLA de VPC de Lattice Único, según corresponda:

1. Las palabras "Solicitud de crédito de SLA de VPC Lattice" en la línea de asunto.

La siguiente traducción es únicamente para fines informativos. En caso de discrepancia, incoherencia o conflicto entre esta traducción y la versión en inglés (en particular debido a retrasos en la traducción), prevalecerá la versión en inglés.

2. Las fechas, horarios y ARN del Servicio y red de servicio de VPC Lattice afectados, para cada incidente de Falta de disponibilidad que reclame.
3. Sus registros de solicitud que documentan los errores y corroboren la interrupción por la que usted presenta la reclamación\*\*.

\*\* 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.

### **Exclusiones al SLA de VPC Lattice**

Los SLA respectivos no se aplican a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de VPC Lattice, ni a ningún problema de rendimiento de VPC Lattice, directa o indirectamente: (i) causados por factores fuera de nuestro control razonable, lo que incluye cualquier evento de fuerza mayor o acceso a Internet o problemas relacionados, más allá del punto de demarcación de VPC Lattice; (ii) que sean el resultado de cualquier acción o falta de acción voluntaria de su parte (por ejemplo, configuración incorrecta de grupos de seguridad, de VPC o de ajustes de credenciales, desactivación de claves de cifrado o imposibilidad de acceso a las claves de cifrado, etc.); (iii) que sean causados por su equipo, software u otra tecnología; (iv) que surjan a raíz de que usted no siga las pautas que se describen en la Guía para el usuario de VPC Lattice en el sitio de AWS; o (v) que sean el resultado de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a utilizar VPC Lattice, de conformidad con el Contrato. 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 o del Porcentaje de tiempo de actividad de VPC Único, según corresponda, entonces podemos emitir un Crédito de servicio que considere dichos factores, a nuestra discreción.

### **Definiciones**

- “Zona de disponibilidad” y “ZD” significan un lugar aislado, dentro de una región de AWS identificada por una letra después del código de región de AWS (p. ej., EE. UU-oeste-1a).

La siguiente traducción es únicamente para fines informativos. En caso de discrepancia, incoherencia o conflicto entre esta traducción y la versión en inglés (en particular debido a retrasos en la traducción), prevalecerá la versión en inglés.

- “Cliente” significa un recurso dentro de una VPC, que inicia una solicitud a un Servicio de VPC Lattice.
- “Conexión” significa un: i) Cliente; y ii) Objetivo que funciona correctamente.
- “Objetivos que funcionan correctamente” son los objetivos de una implementación de VPC Lattice en un Servicio de VPC Lattice que devuelven con éxito un código HTTP para la comprobación de funcionamiento enviada desde VPC Lattice.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” se calcula al restarle al 100 % el porcentaje de minutos durante el mes, en el que VPC de Lattice Multi-ZD presentó una Falta de disponibilidad.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos enviar a una cuenta que reúna los requisitos.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad de VPC Lattice Único” se calcula al restarle al 100 % el porcentaje de minutos durante el mes, en el que una implementación de VPC Lattice Único presentó una Falta de disponibilidad.
- “No disponible” y “Falta de disponibilidad” significan lo siguiente:
- En el caso del SLA de VPC Lattice Multi-ZD, la implementación por su parte de VPC Lattice Multi-ZD, habilitada en dos o más ZD y con, al menos, una Conexión, sin conectividad externa y en la cual todos los intentos de conectarse a la implementación de VPC Lattice Multi-ZD hayan sido infructuosos.
- En el caso del SLA de VPC Lattice Único, la implementación por su parte de VPC Lattice Único, con, al menos, una Conexión, sin conectividad externa y en la cual todos los intentos de conectarse a la implementación de VPC Lattice Único hayan sido infructuosos.
- “Servicio de VPC Lattice” es una unidad de software que puede implementarse independientemente dentro de VPC Lattice, la cual permite realizar una tarea o función específica.