

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

Acuerdo de nivel de servicio de AWS Cloud WAN

Última actualización: 27 de julio de 2022

El Acuerdo de nivel de servicio de AWS Cloud WAN (el presente “SLA”) es una política que regula el uso de AWS Cloud WAN (“Cloud WAN”) y se aplica de forma independiente a cada cuenta que utilice Cloud WAN. En caso de conflicto entre las condiciones del presente SLA y las condiciones del Contrato de cliente de AWS u otro contrato con nosotros que regule su uso de nuestros Servicios (el “Contrato”), resultarán aplicables las condiciones del presente SLA, pero solo en la medida correspondiente a dicho conflicto. Los términos en mayúscula utilizados pero no definidos en este documento tendrán los significados establecidos en el Contrato.

SLA

AWS establece dos compromisos de SLA para Cloud WAN: (1) un SLA de Cloud WAN Multi-AZ que regula cada implementación en la que todos los recursos de Cloud WAN conectados a una Amazon Virtual Private Cloud (“VPC”) están implementados en múltiples AZ; y (2) un SLA de Cloud WAN Single-AZ que regula cada implementación en la que uno o más recursos de Cloud WAN conectados a una VPC están implementados en una única AZ.

SLA de Cloud WAN Multi-AZ

Cuando todos los recursos de Cloud WAN conectados a una VPC están implementados de forma simultánea en dos o más AZ (“Cloud WAN Multi-AZ”), AWS hará todos los esfuerzos comerciales dentro de lo razonable para que cada implementación de Cloud WAN Multi-AZ esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual como el indicado en la tabla siguiente durante cualquier ciclo de facturación mensual (el “SLA de Cloud WAN Multi-AZ”):

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 Cloud WAN Single-AZ

Cuando todos los recursos de Cloud WAN conectados a una VPC están implementados en una única AZ (“Cloud WAN Single-AZ”), AWS hará todos los esfuerzos comerciales dentro de lo razonable para que cada implementación de Cloud WAN Single-AZ esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual como el indicado en la tabla siguiente durante cualquier ciclo de facturación mensual (el “SLA de Cloud WAN Single-AZ”):

Porcentaje de tiempo de actividad mensual de Cloud WAN Single-AZ	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 %

Créditos de servicio

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje de los costes totales abonados por usted por los recursos de Cloud WAN afectados en las Regiones de AWS afectadas para el ciclo de facturación mensual en el que no se cumplió el SLA, según corresponda.

Los Créditos de servicio se restarán de pagos futuros por Cloud WAN que, de lo contrario, usted debería abonar. A nuestra discreción, podremos emitir el Crédito de servicio a la tarjeta de crédito que usted utilizó para pagar el ciclo de facturación en el que se produjo la Falta de disponibilidad. Los Créditos de servicio no le darán derecho a ningún reembolso u otro pago por parte de AWS. Se aplicará y emitirá un Crédito de servicio solo si el importe de crédito para el ciclo de facturación mensual aplicable es superior a un dólar (1 USD). Los Créditos de servicio no pueden transferirse ni aplicarse a ninguna otra cuenta. Salvo que se disponga lo contrario en el Contrato, su único y exclusivo recurso ante cualquier falta de disponibilidad, de funcionamiento u otra falta por nuestra parte a la hora de proporcionar Cloud WAN es recibir un Crédito de servicio (si reúne los requisitos oportunos) de conformidad con las condiciones del presente SLA.

Solicitud de crédito y procedimientos de pago

Para recibir un Crédito de servicio, debe enviar una reclamación abriendo un caso en el Centro de soporte de AWS. No puede combinar o acumular reclamaciones en virtud del SLA de Cloud WAN Multi-AZ y del SLA de Cloud WAN Single-AZ para una implementación de Cloud WAN específica. Debemos recibir su solicitud antes del final del segundo ciclo de facturación después del cual se produjo el incidente y debe incluir la información que se especifica a continuación para el SLA de Cloud WAN Multi-AZ y el SLA de Cloud WAN Single-AZ:

1. las palabras “Solicitud de crédito en virtud del SLA de Cloud WAN” en la línea del asunto;
2. las fechas y las horas de cada incidente de Falta de disponibilidad por el que usted presenta una reclamación;
3. el ARN de Core Network Edge y el ID de recurso de Core Network que se han visto afectados;
4. el ciclo de facturación y las regiones de AWS con respecto a los que reclama los Créditos de servicio; y
5. los registros de solicitudes que documenten los errores y corroboren la supuesta falta.**

***Sustituya con asteriscos cualquier información confidencial o sensible que aparezca en estos registros*

Si confirmamos una reclamación en virtud del SLA aplicable, le emitiremos los Créditos de servicio en el plazo de un ciclo de facturación tras el mes en el que hayamos confirmado su solicitud. Si no proporciona la información solicitada y otro tipo de información según lo requerido anteriormente, no tendrá derecho a recibir un Crédito de servicio.

Exclusiones del SLA de AWS Cloud WAN

Los SLA respectivos no son de aplicación a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o finalización de Cloud WAN o cualquier otro problema de funcionamiento que, de forma directa o indirecta: (i) sean causados por factores ajenos a nuestro control dentro de lo razonable, lo que incluye cualquier suceso de fuerza mayor o de acceso a Internet o problemas relacionados ajenos al punto de demarcación de Cloud WAN; (ii) se deriven de cualquier acción o inacción por su parte (p. ej., la configuración errónea de Core Network, las Tablas de política de Core Network Edge y Core Network, los grupos de seguridad de la VPC, las tablas de enrutamiento de la VPC o cualquier ajuste de credenciales, etc.); (iii) se deriven de su equipo, software u otra tecnología; (iv) surjan porque usted no haya seguido las directrices o exceda las limitaciones descritas en la Documentación de Cloud WAN disponible en el Sitio de AWS; o (v) se produzcan porque hayamos suspendido o finalizado su derecho de usar Cloud WAN de conformidad con el Contrato (en conjunto, las “Exclusiones del SLA de AWS Cloud WAN”). Si la disponibilidad se viese afectada por factores distintos a los utilizados en nuestro cálculo del Porcentaje de tiempo de actividad mensual o del Porcentaje de tiempo de actividad de Cloud WAN Single-AZ, si procede, podremos emitir un Crédito de servicio considerando dichos factores a nuestra discreción.

Definiciones

- “Zona de disponibilidad” y “AZ” hacen referencia a una ubicación aislada dentro de una región de AWS identificada por un identificador de letras que sigue al código de la región de AWS (por ejemplo, us-west-1a).
El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” se calcula restando del 100 % el

porcentaje del ciclo de facturación mensual en el que Cloud WAN Multi-AZ no estuvo disponible. Si el Cloud WAN Multi-AZ aplicable solo ha estado configurado durante parte del mes, se asume que Cloud WAN Multi-AZ estuvo 100 % disponible durante la parte del mes en la que no estuvo configurado.

- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo establecido anteriormente, que podemos devolver a una cuenta que cumpla los requisitos.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad de Cloud WAN Single-AZ” se calcula restando del 100 % el porcentaje del ciclo de facturación mensual en el que Cloud WAN Single-AZ no estuvo disponible. Si el Cloud WAN Single-AZ aplicable solo ha estado configurado durante parte del mes, se asume que Cloud WAN Single-AZ estuvo 100 % disponible durante la parte del mes en la que no estuvo configurado.
- “No disponible” y “Falta de disponibilidad” significan:
 - Para Cloud WAN Multi-AZ, cuando todos los intentos de conexión desde y a una VPC mediante los recursos de Cloud WAN Multi-AZ fallan durante más de 120 segundos consecutivos, cuando todos esos recursos de Cloud WAN están implementados en dos o más Zonas de disponibilidad.
 - Para Cloud WAN Single-AZ, cuando todos los intentos de conexión desde y a una VPC mediante los recursos de Cloud WAN Single-AZ fallan durante más de 120 segundos consecutivos.