

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.

Acuerdo de nivel de servicio del gerente de dirección IP de Amazon VPC

Última actualización: 4 de mayo de 2022

Este Acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, "SLA") del gerente de dirección IP de Amazon VPC es una política que rige el uso del gerente de dirección IP de Amazon VPC (IP Address Manager, "IPAM") y se aplica de manera independiente a cada cuenta que usa IPAM. 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 empleará los medios comerciales razonables para que IPAM esté disponible con los Porcentajes de tiempo de actividad mensual descritos en la tabla a continuación, durante un ciclo de facturación mensual (el "Compromiso de Servicio"). En caso de que IPAM 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 usted ha pagado por IPAM 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 %
Menos del 99,0 %, pero mayor o igual al 95,0 %	30 %
Inferior al 95,0 %	100 %

Aplicaremos los Créditos de Servicio únicamente contra futuros pagos de IPAM que usted adeudara. 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 Acuerdo, su único y exclusivo recurso por una falta de disponibilidad, falta de rendimiento o cualquier otra falta por nuestra parte en el suministro de IPAM es la recepción de un Crédito de Servicio (si cumple los requisitos), de conformidad con los términos de este SLA.

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.

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, horas, identificadores de recursos de IPAM afectados y las Disponibilidades para cada intervalo de 5 minutos con menos del 100 % de Disponibilidad para cada incidente que usted reclama; y
- iii. los registros de su solicitud que documenten los errores y corroboren su reclamación de interrupción (la 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 se presentó la solicitud. Si no proporciona la información solicitada anteriormente y otra información necesaria para validar su reclamación, quedará descalificado para recibir un Crédito de servicio.

Exclusiones del SLA de IPAM

El Compromiso de Servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de IPAM, ni a ningún otro problema de rendimiento de IPAM: (i) causado por factores fuera de nuestro control razonable, incluido un evento de fuerza mayor o de acceso a internet, o problemas relacionados más allá del punto de demarcación de IPAM; (ii) que sea el resultado de cualquier acción u omisión de su parte, incluyendo la falta para reconocer un volumen de recuperación; (iii) que sea el resultado de que usted no respeta las pautas y mejores prácticas descritas en la Documentación de IPAM en el Sitio de AWS; (iv) que resulte de sus equipos, software u otra tecnología; o (v) que surja de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a usar IPAM de conformidad con el Acuerdo (en conjunto, las “Exclusiones del SLA de IPAM”). 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

- La “Disponibilidad” se calcula por cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes procesadas por IPAM que no fallan debido a Errores y se relacionan exclusivamente con las funciones de IPAM suministradas. Si no realizó ninguna Solicitud en un intervalo de 5 minutos determinado, se asumirá una Disponibilidad del 100 % para ese intervalo.
- Un “Error” es una Solicitud que tiene como resultado un código de error 500 o 503.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” para una IPAM determinada se calcula como la media de la Disponibilidad para todos los intervalos de 5 minutos en un ciclo de facturación mensual. Las mediciones del Porcentaje de tiempo de actividad mensual

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.

excluyen el tiempo de inactividad que sea el resultado directo o indirecto de una Exclusión del SLA de IPAM.

- Una “Solicitud” es una invocación de una función de IPAM mediante una llamada directa a la API de invocación o desencadenada por una fuente de eventos compatible.
- Un “Crédito de Servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos acreditar a una cuenta que califique.