

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.

Amazon VPC Traffic Mirroring

Última actualización: 12 de diciembre de 2019

Este Acuerdo de Nivel de Servicio (Service Level Agreement, SLA) de Traffic Mirroring de Amazon VPC es una política que rige el uso de Traffic Mirroring de Amazon VPC ("Traffic Mirroring") y se aplica por separado a cada cuenta que utilice Traffic Mirroring. 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 hará todo lo comercialmente razonable para poner a disposición Traffic Mirroring de Amazon VPC con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual para cada región de AWS durante cualquier ciclo de facturación mensual de al menos un 99,9 %. En caso de que Traffic Mirroring de Amazon VPC 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 cargos totales remunerados por usted para las regiones afectadas por Traffic Mirroring para el ciclo de facturación mensual en el que el porcentaje de tiempo de actividad mensual se situó dentro de los rangos establecidos en la siguiente tabla:

Porcentaje de tiempo de actividad mensual	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 %

Aplicaremos los Créditos de servicio únicamente contra futuros pagos de Traffic Mirroring que usted adeude. 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 cualquier falta de disponibilidad, falta de rendimiento o cualquier otra falta de nuestra parte en el suministro de Traffic Mirroring es la recepción de Créditos de servicio (si reúne los requisitos), de acuerdo 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, y la solicitud debe incluir:

1. las palabras “Solicitud de crédito de SLA” en el asunto;
2. las fechas, las horas y la región de AWS afectada de cada incidente de Falta de disponibilidad que usted reclama;
3. los identificadores de interfaz de red elásticos de las fuentes de Traffic Mirroring afectadas;
4. el ciclo de facturación con respecto al cual está reclamando Créditos de servicio;
5. 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 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 confirmemos la solicitud. Si no envía la solicitud ni proporciona otra información según lo requerido antes, no reunirá los requisitos para recibir un Crédito de servicio.

Exclusiones del SLA de Traffic Mirroring de Amazon VPC

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de Traffic Mirroring, o cualquier otro problema de rendimiento de Traffic Mirroring: (i) causados por factores fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier evento de fuerza mayor o acceso a Internet o problemas relacionados más allá del punto de demarcación de Traffic Mirroring; (ii) que surjan de cualquier acción u omisión suya o de cualquier tercero, incluida la falta de reconocimiento del volumen de recuperación; (iii) que surjan del hecho de que usted no sigue las pautas y las mejores prácticas descritas en la Documentación de Traffic Mirroring de Amazon VPC en el Sitio de AWS; (iv) que surjan de su equipo, software u otra tecnología suya y/o el equipo, software u otra tecnología de terceros (que no sea un equipo de terceros dentro de nuestro control directo); o (v) que surjan de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a utilizar Traffic Mirroring de Amazon VPC de acuerdo con el Acuerdo (colectivamente, las “Exclusiones del SLA de Traffic Mirroring de Amazon VPC”). 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 en consideración de dichos factores, a nuestra discreción.

Definiciones

- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” se calcula al restar del 100 % el porcentaje de minutos durante el mes en el que Traffic Mirroring se encontró en estado de Falta de disponibilidad. Las mediciones del Porcentaje de tiempo de actividad mensual no incluyen la Falta de disponibilidad causada directa o indirectamente por una Exclusión del SLA de Traffic Mirroring.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta que califica.

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.

- Se define como “Falta de disponibilidad” cuando todos los intentos de establecer una sesión de Traffic Mirroring fallan durante un período de 5 minutos con una latencia superior a 10 segundos o una tasa de error superior al 5 %.