

La traducción a continuación se suministra 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 de AWS Client VPN

Última actualización: 2 de mayo de 2022

Este Acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, “SLA”) de AWS Client VPN es una política que rige el uso de AWS Client VPN (“Client VPN”) y se aplica por separado a cada cuenta que utilice Client VPN. 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 dicho documento tienen los mismos significados que se les asignan en el Contrato.

Compromiso de servicio

AWS realizará los esfuerzos comerciales razonables para que Client VPN esté disponible para cada región de AWS con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual de al menos el 99,9 %, en cada caso durante el ciclo de facturación mensual (el “Compromiso de servicio”). En caso de que Client VPN 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 pagados por usted por Client VPN en la región de AWS afectada para el ciclo de facturación mensual en el que el Porcentaje de tiempo de actividad mensual estuvo dentro de los rangos establecidos en la tabla a continuación:

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 cualquier Crédito de servicio solo contra futuros pagos de Client VPN 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 por una falta de disponibilidad, falta de rendimiento o cualquier otro incumplimiento de nuestra parte en el suministro de Client VPN es la recepción de un Crédito de servicio (si cumple los requisitos), de conformidad 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](#). Para poder acceder a este beneficio, 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:

1. las palabras “Solicitud de crédito de SLA” en el asunto;
2. las fechas y horas de cada incidente de Falta de disponibilidad que usted reclama;
3. los identificadores de punto final de Client VPN afectados;
4. el ciclo de facturación y las regiones de AWS con respecto a las cuales reclama los Créditos de servicio; y
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 AWS Client VPN

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de Client VPN, o cualquier otro problema de rendimiento de Client VPN: (i) causado 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 Client VPN; (ii) que sea el resultado de cualquier acción u omisión de su parte; (iii) que resulte de sus equipos, software u otra tecnología; (iv) que sea el resultado de que usted no siga las pautas y mejores prácticas descritas en la Documentación de Client VPN en el Sitio de AWS; o (v) que surja de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a usar Client VPN conforme al Contrato (en conjunto, las “Exclusiones del SLA de AWS Client VPN”). 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 mensual de tiempo de actividad” se calcula restando del 100 % el porcentaje de tiempo durante el mes en el que una Client VPN estuvo No disponible. 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 AWS Client VPN.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos acreditar a una cuenta que cumpla los debidos requisitos para ello.
- “No disponible” y “Falta de disponibilidad” significan lo siguiente:
 - Uno o más puntos finales que utilizan Client VPN no tienen conectividad con la VPN prevista y ninguno de los intentos de conectarse a la VPN tiene éxito.