

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 servicios Site-to-Site VPN de AWS

Última actualización: 5 de mayo de 2022

Este Acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, SLA) Site-to-Site VPN de AWS es una política que rige el uso de Site-to-Site VPN de AWS (“Site-to-Site VPN”) y se aplica por separado a cada cuenta que utilice Site-to-Site 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 cada conexión Site-to-Site VPN esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual de al menos el 99,95 %, durante cualquier ciclo de facturación mensual (el “Compromiso de servicio”). En caso de que la conexión Site-to-Site VPN no cumpla con el Compromiso de servicio, usted reunirá los requisitos para recibir un Crédito de servicio, según se describe a continuación. El Compromiso de servicio y este SLA solo se aplican a la categoría de conexión VPN de AWS de conexiones Site-to-Site VPN, y no a la categoría de conexión VPN Classic de AWS de conexiones Site-to-Site VPN.

Créditos de servicio

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje de los cargos totales pagados por usted por la conexión Site-to-Site VPN 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 99,95 %, 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 Site-to-Site 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 se

produjo la falta de disponibilidad. Los Créditos de servicio no le darán derecho a ningún reembolso u otro pago 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 Site-to-Site 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 que la solicitud de crédito sea válida, debemos recibirla antes del final del segundo ciclo de facturación posterior al ciclo en el que se produjo el incidente y esta 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. el ID de conexión de Site-to-Site VPN afectado;
4. el ciclo de facturación con respecto al cual está reclamando Créditos de servicio;
5. sus registros de 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 de conformidad con las indicaciones antes detalladas, no podrá recibir Créditos de servicio.

Exclusiones del SLA de Site-to-Site VPN de AWS

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de Site-to-Site VPN, o cualquier otro problema de rendimiento de Site-to-Site 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 la conexión Site-to-Site VPN; (ii) que resulte de sus equipos, software u otra tecnología; (iii) que sea el resultado de que usted no siga las pautas o supere los límites descritos en la Documentación de Site-to-Site VPN en el Sitio de AWS; o (iv) que surja de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a usar Site-to-Site VPN conforme al Contrato (en conjunto, las “Exclusiones del SLA de Site-to-Site VPN de AWS”). 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 conexión Site-to-Site 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 Site-to-Site VPN de AWS.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos acreditar a una cuenta autorizada a tal efecto.
- “No disponible” y “Falta de disponibilidad” significan que los dos puntos finales de la VPN que comprenden el lado de AWS de una conexión Site-to-Site VPN no tienen conectividad externa y todos los intentos de conectarse a los dos puntos finales de la VPN no tienen éxito.