

# Contrato de Nivel de Servicio de AWS Site-to-Site VPN

Última actualización: marzo 13 de 2019

Este Contrato de Nivel de Servicio de AWS Site-to-Site VPN (este "SLA") es una política que rige el uso de AWS Site-to-Site VPN ("Site-to-Site VPN") y se aplica de manera independiente a cada cuenta que usa Site-to-Site VPN. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Contrato del Cliente de AWS](#) u otro acuerdo celebrado con nosotros que rija el uso de nuestros Servicios (el "Contrato"), se aplican los términos y condiciones de este SLA, pero solo en la medida de tal conflicto. Los términos en mayúscula utilizados en el presente y no definidos aquí tendrán los significados establecidos en el Contrato.

## Compromiso de Servicio

AWS realizará los esfuerzos comercialmente razonables para que cada conexión de 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 el caso de que la conexión de Site-to-Site VPN no cumpla con el Compromiso de Servicio, usted será elegible para recibir un Crédito por Servicio, tal como se describe a continuación. El Compromiso de Servicio y este SLA solo se aplican a la categoría de conexión VPN de AWS de las conexiones Site-to-Site VPN y no a la categoría de conexión VPN de AWS Clásica de conexiones Site-to-Site VPN.

## Créditos por Servicio

Los Créditos por Servicio se calculan como un porcentaje de los cargos totales que pagó por la conexión Site-to-Site VPN para el ciclo de facturación mensual en el que el Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual se encuentra dentro de los rangos establecidos en la siguiente tabla:

Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual	Porcentaje de Crédito por Servicio
Menos del 99.95% pero mayor o igual al 99.0%	10%
Menos del 99.0% pero mayor o igual al 95.0%	25%
Menos del 95.0%	100%

Aplicaremos los Créditos por Servicio solo contra futuros pagos de Site-to-Site VPN que de otra forma le corresponderían pagar a usted. A nuestra discreción, podremos emitir el Crédito por Servicio a la tarjeta de crédito que utilizó para pagar el ciclo de facturación en el que se produjo la indisponibilidad. Los Créditos por Servicio no le darán derecho a ningún reembolso u otro pago de AWS. El Crédito por Servicio se aplicará y emitirá solo si el valor del crédito para el ciclo de facturación mensual correspondiente es superior a un dólar (\$1 USD). Los Créditos por Servicio no se pueden transferir o aplicar a ninguna otra cuenta. A menos que se indique lo contrario en el Contrato, su único y exclusivo recurso por cualquier indisponibilidad, ausencia de desempeño u otro incumplimiento de nuestra parte en el suministro de Site-to-Site VPN es el recibo de Créditos por Servicio (si es elegible) de acuerdo con los términos de este SLA.

## Solicitud de Crédito y Procedimientos de Pago

Para recibir un Crédito por Servicio, debe presentar un reclamo [abriendo un caso](#) en el Centro de Soporte de AWS. Para ser elegible, debemos recibir la solicitud de crédito a más tardar al final del segundo ciclo de facturación después del cual se presentó el incidente y debe incluir:

1. Las palabras "Solicitud de Crédito de SLA" en la línea de asunto;
2. Las fechas y horas de cada incidente de Indisponibilidad que reclama;
3. El ID de conexión de Site-to-Site VPN afectada;
4. El ciclo de facturación con respecto al cual reclama los Créditos por Servicio;
5. Los registros de las solicitudes que documentan los errores y corroboran la interrupción que reclama (cualquier información confidencial o sensible en estos registros debe eliminarse o reemplazarse con asteriscos)

Si confirmamos el Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual de dicha solicitud y resulta inferior al Compromiso de Servicio, le emitiremos los Créditos por Servicio dentro de un ciclo de facturación posterior al mes en que confirmemos su solicitud. Si no proporciona la solicitud u otra información según lo requerido anteriormente, no podrá recibir los Créditos por Servicio.

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

El Compromiso de Servicio no se aplica a ninguna indisponibilidad, suspensión o terminación 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 ajenos al punto de demarcación de cada conexión de Site-to-Site VPN; (ii) que resulte de su equipo, software u otra tecnología y/o equipo, software u otra tecnología de terceros (que no sea equipo de terceros dentro de nuestro control directo); (iii) que resulte del incumplimiento en seguir los lineamientos o superar las limitaciones descritas en la Documentación de Site-to-Site VPN en el sitio de AWS; o (iv) que surja de nuestra suspensión o cancelación de su derecho a utilizar Site-to-Site VPN de conformidad con el Contrato (en conjunto, las "Exclusiones de SLA de AWS Site-to-Site VPN"). Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos a los utilizados en nuestro cálculo de Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual, entonces podremos emitir un Crédito por Servicio que contemple dichos factores a nuestra discreción.

## Definiciones

- El "Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual" se calcula al restarle al 100% el porcentaje de tiempo durante el mes en que la conexión Site-to-Site VPN no se encontraba Disponible. Las mediciones del Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual excluyen el tiempo de Indisponibilidad que resulta directa o indirectamente de cualquier Exclusión del SLA de AWS Site-to-Site VPN.
- Un "Crédito por Servicio" es un crédito en dólares, calculado según lo establecido anteriormente, que podemos devolver a una cuenta elegible.
- "No disponible" e "Indisponibilidad" significan que los dos puntos extremos de VPN que comprenden el lado de AWS de la conexión Site-to-Site VPN no tiene conectividad externa y que todos los intentos de conexión a los dos puntos extremos de VPN son infructuosos.