

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 Direct Connect

Última actualización: 19 de mayo de 2022

Este Acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, SLA) de AWS Direct Connect es una política que rige el uso de AWS Direct Connect y se aplica por separado a cada cuenta que utilice AWS Direct Connect. En caso de 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 usan en este documento, pero que no aparecen definidos, tienen los mismos significados que se les asignan en el Contrato.

## SLA

AWS establece tres compromisos del SLA de AWS Direct Connect: (1) un SLA redundante para varios sitios que rige las implementaciones redundantes de varios sitios; (2) un SLA no redundante para varios sitios que rige las implementaciones no redundantes en varios sitios; y (3) un SLA de conexión única que rige las Conexiones individuales.

### *SLA redundante para varios sitios*

Cuando se configura Direct Connect para acceder a un Punto final mediante una Implementación redundante en varios sitios, AWS hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para que cada Implementación redundante en varios sitios esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual, como se muestra en la tabla siguiente, durante cada ciclo de facturación mensual (el “SLA redundante para varios sitios”):

Porcentaje de tiempo de actividad mensual	Porcentaje de Crédito de servicio
---	-----------------------------------

Inferior al 99,99 % 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 %

### *SLA redundante para varios sitios*

Cuando Direct Connect se configura para acceder a un Punto final mediante una Implementación no redundante en varios sitios, AWS hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para que cada Implementación no redundante en varios sitios esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual, como se muestra en la siguiente tabla, durante cada ciclo de facturación mensual (el “SLA no redundante para varios sitios”):

<b>Porcentaje de tiempo de actividad mensual</b>	<b>Porcentaje de crédito de servicio</b>
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 %

### *SLA de conexión única*

AWS hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para que cada Conexión esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad de conexión única, como se muestra en la tabla siguiente, durante cada ciclo de facturación mensual (el “SLA de conexión única”)\*\*:

<b>Porcentaje de tiempo de actividad único</b>	<b>Porcentaje de crédito de servicio</b>
Inferior al 95,0 %, pero igual o superior al 92,5 %	10 %
Menos del 92,5 %, pero mayor o igual al 90,0 %	25 %
Inferior al 90,0 %	100 %

\*\* AWS no recomienda utilizar ninguna Implementación que no sea una Implementación redundante de varios sitios o una Implementación no redundante de varios sitios para cargas de trabajo de producción.

### **Créditos de servicio**

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje de los cargos totales por hora de puerto de AWS Direct Connect que usted paga por las Conexiones aplicables que experimentan Falta de disponibilidad en el ciclo de facturación mensual en el que no se

cumplió el SLA, según corresponda.

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo contra futuros pagos de AWS Direct Connect que de otro modo usted deba. 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 AWS Direct Connect 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](#). No puede combinar o acumular reclamaciones bajo dos o más SLA de AWS Direct Connect proporcionados en este documento. Si una Conexión se utiliza para múltiples implementaciones y está No disponible, dicha indisponibilidad puede contabilizarse para una sola Implementación a efectos de calcular el Tiempo de inactividad. Sin embargo, si una Conexión se utiliza como parte de una Implementación redundante en varios sitios o de una Implementación no redundante en varios sitios y está No disponible, puede tener derecho al SLA de conexión única con respecto a esa Conexión, incluso si la Implementación en sí está No disponible. Debemos recibir su solicitud antes de que finalice el segundo ciclo de facturación posterior al incidente y debe incluir la información especificada a continuación para el SLA redundante para varios sitios, el SLA no redundante para varios sitios y el SLA no redundante, según corresponda:

1. las palabras "Direct Connect SLA Credit Request" (Solicitud de crédito del SLA de Direct Connect) en el asunto;
2. las fechas y horas de cada incidente de Falta de disponibilidad que usted reclama;
3. los ID de conexión afectados y los ID de interfaz virtual correspondientes;
4. el ciclo de facturación con respecto al cual está reclamando Créditos de servicio; y
5. Sus registros de solicitud que documentan los errores y corroboren la interrupción por la que usted presenta la reclamación\*\*.

*\*\* Sustituya cualquier información confidencial o sensible que figure en estos registros por asteriscos.*

Si nosotros confirmamos una reclamación en virtud del SLA correspondiente, emitiremos el Crédito de servicio a su favor, en el término de un ciclo de facturación posterior al mes en el cual confirmemos su solicitud. Si no envía la información solicitada y cualquier otra

información, según se especificó más arriba en este documento, no reunirá los requisitos para recibir un Crédito de servicio.

## **Exclusiones del SLA de AWS Direct Connect**

Los SLA respectivos no se aplican a ninguna Falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de AWS Direct Connect, ni a ningún problema de rendimiento de AWS Direct Connect, directa o indirectamente: (i) causados por factores fuera de nuestro control razonable, lo que incluye cualquier evento de fuerza mayor o acceso a Internet o problemas relacionados, más allá del punto de demarcación de AWS Direct Connect; (ii) que sean el resultado de cualquier acción o falta de acción voluntaria de su parte (por ejemplo, configuración incorrecta de grupos de seguridad, de VPC o de ajustes de credenciales, desactivación de claves de cifrado o imposibilidad de acceso a las claves de cifrado, etc.); (iii) que sean causados por su equipo, software u otra tecnología; (iv) que surjan a raíz de que usted no siga las pautas que se describen en la Guía para el usuario de AWS Direct Connect en el sitio de AWS; o (v) que sean el resultado de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a utilizar AWS Direct Connect, de conformidad con el Acuerdo. Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos de los que se utilizan en nuestro cálculo del Porcentaje de tiempo de actividad mensual o Porcentaje de tiempo de actividad de no redundante, según corresponda, en ese caso, podemos emitir un Crédito de servicio considerando esos factores según nuestro criterio.

Además, los SLA no se aplican a los servicios de AWS Direct Connect a los que se accede a través de una integración de socio de AWS Partner Network (APN) Direct Connect utilizando una Conexión alojada o interfaces virtuales alojadas. Los SLA se aplican a las Conexiones dedicadas a las que se accede a través de servicios proporcionados por un socio de APN Direct Connect, siempre que dichas Conexiones dedicadas sean propiedad de su cuenta de AWS.

## **Definiciones**

- “Zona de disponibilidad” y “ZD” (Availability Zone) significan un lugar aislado, dentro de una región de AWS identificada por una letra después del código de región de AWS (p. ej., EE. UU.-oeste-1a).
- “Conexión” es una conexión dedicada de AWS Direct Connect en su cuenta de AWS.  
Los puertos que se unen como un grupo de agregación de enlaces cuentan como una sola Conexión.
- “Implementación” es un conjunto de una o más Conexiones configuradas para acceder al mismo Punto final.
- “Tiempo de inactividad” es el total de minutos acumulados durante un mes de facturación durante el cual su Implementación o Conexión, según corresponda, no está disponible.

- “Punto final” es un Punto final público o privado del servicio de AWS para el que se ha aprovisionado y configurado una interfaz virtual en una Conexión para obtener acceso completo e independiente.
- El “Tiempo de actividad máximo” es el número total de minutos que una Implementación o Conexión, según corresponda, está implementada durante un ciclo de facturación mensual.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” para una Implementación redundante en varios sitios o una Implementación no redundante en varios sitios en un mes de facturación determinado se calcula como el tiempo de actividad máximo menos el Tiempo de inactividad dividido por el tiempo de actividad máximo de la Implementación. El Porcentaje de tiempo de actividad mensual se representa a partir de la siguiente fórmula:
 
$$\% \text{ de Tiempo de actividad mensual} = (\text{Tiempo de actividad máximo} - \text{Tiempo de inactividad}) / \text{Tiempo de actividad máximo}$$
- La Implementación no redundante en varios sitios es una Implementación que comprende al menos dos Conexiones implementadas en un mínimo de dos ubicaciones de Direct Connect diferentes, cada una de las cuales está configurada para acceder al mismo Punto final, donde al menos una de las ubicaciones de Direct Connect está asociada con la región de AWS en la que se aloja el Punto final y, con respecto a los Puntos finales privados, el Punto final se implementa en dos o más Zonas de disponibilidad. Debe tener un plan [Enterprise Support](#) para cualquier Implementación no redundante en varios sitios.
- La Implementación redundante en varios sitios es una Implementación que comprende al menos cuatro Conexiones implementadas en un mínimo de dos ubicaciones de Direct Connect diferentes, cada una de las cuales está configurada para acceder al mismo Punto final, donde no se implementan menos de dos Conexiones en cada una de las dos ubicaciones de Direct Connect, al menos una de las ubicaciones de Direct Connect está asociada a la región de AWS en la que está alojado el Punto final, cada Conexión está en un dispositivo de AWS único y, con respecto a los puntos finales privados, el Punto final se implementa en dos o más zonas de disponibilidad. Debe tener un plan de [Enterprise Support](#) para cualquier Implementación redundante en varios sitios y haber llevado a cabo una “Revisión bien diseñada” con un arquitecto de soluciones de AWS.
- Un “Crédito de Servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos acreditar a una cuenta que califique.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad de conexión única” para una Conexión en un mes de facturación determinado se calcula como el tiempo de actividad máximo menos el Tiempo de inactividad dividido por el tiempo de actividad máximo para la Conexión. El Porcentaje de tiempo de conexión única se representa a partir de la siguiente fórmula:

*Tiempo de actividad de conexión única % = (Tiempo de actividad máximo - Tiempo de inactividad) / Tiempo de actividad máximo*

- “No disponible” o “Falta de disponibilidad” significa (i) en el caso de una Implementación determinada, la incapacidad total para enviar datos o recibir datos del Punto final asociado a través de todas las Conexiones de la Implementación durante al menos 120 segundos consecutivos o (ii) en el caso de una Conexión determinada, la incapacidad total para enviar datos o recibir datos del Punto final asociado a través de la Conexión durante al menos 120 segundos consecutivos.

La siguiente tabla resume los requisitos mínimos de configuración para cada tipo de Implementación:

<b>Tipo de implementación</b>	<b>Requisitos mínimos de configuración</b>
No redundante en varios sitios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se implementan al menos dos Conexiones en un mínimo de dos ubicaciones de Direct Connect, cada una de las cuales está configurada para acceder al mismo Punto final.</li> <li>• Al menos una de esas ubicaciones de Direct Connect está asociada a la misma región de AWS (descrita <a href="#">aquí</a>) en la que está alojado el Punto final.</li> <li>• Tiene un plan de <a href="#">Enterprise Support</a> en vigor</li> <li>• En el caso de Puntos finales privados, su Punto final está implementado en dos o más Zonas de disponibilidad.</li> </ul>
Redundante en varios sitios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se implementan al menos cuatro Conexiones en un mínimo de dos ubicaciones de Direct Connect (donde se implementan no menos de dos Conexiones en cada una de las dos ubicaciones de Direct Connect), cada una de las cuales está configurada para acceder al mismo Punto final.</li> <li>• Al menos una de esas ubicaciones de Direct Connect está asociada a la misma región de AWS (descrita <a href="#">aquí</a>) en la que está alojado el Punto final.</li> <li>• Cada Conexión se encuentra en un dispositivo AWS único, como indica el ID de dispositivo AWS visible en la consola de AWS Direct Connect.</li> <li>• Tiene un plan de <a href="#">Enterprise Support</a> y ha llevado a cabo una “Revisión bien diseñada” con un arquitecto de soluciones de AWS.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• En el caso de Puntos finales privados, su Punto final se implementa en dos o más Zonas de disponibilidad.</li></ul>
--	---