

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 Global Accelerator

Última actualización: 19 de mayo de 2022

Este Acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, "SLA") de AWS Global Accelerator es una política que rige el uso de AWS Global Accelerator y se aplica por separado a cada cuenta que utilice AWS Global Accelerator. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Acuerdo del cliente de AWS](#) (el "Acuerdo de AWS") u 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.

SLA

AWS establece dos compromisos de SLA para AWS Global Accelerator: (1) un SLA de Global Accelerator en múltiples ZD que rige los aceleradores de varias ZD; y (2) un SLA de Global Accelerator en ZD única que rige los aceleradores en una única ZD.

SLA de Global Accelerator para múltiples ZD

AWS hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para que cada acelerador en varias ZD esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual, como se muestra en la tabla siguiente, durante cualquier ciclo de facturación mensual (el "SLA de Global Accelerator para múltiples ZD").

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 de Global Accelerator para ZD única

AWS hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para que cada acelerador en una única ZD esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual, como se muestra en la tabla siguiente, durante cualquier ciclo de facturación mensual (el "SLA de Global Accelerator para ZD única").

Porcentaje de tiempo de actividad del acelerador en ZD única	Porcentaje de crédito de servicio
Inferior al 99,5 % 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 %

Compromisos de servicio y Créditos de servicio

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje del total de cargos que usted pagó por el acelerador afectado durante el ciclo de facturación mensual en el que no se cumplió el SLA correspondiente.

Aplicaremos los Créditos de servicio solo en pagos futuros de AWS Global Accelerator que, de otra forma, usted debería abonar. 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 disponga lo contrario en el Acuerdo de AWS, su único y exclusivo recurso por cualquier falta de disponibilidad o incumplimiento u otra falla por nuestra parte de proveer AWS Global Accelerator es recibir un Crédito de servicio (si corresponde) de acuerdo 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 pueden combinar o acumular reclamaciones en virtud del SLA de Global Accelerator para múltiples ZD y el SLA de Global Accelerator para ZD única, con respecto a un acelerador en particular. Su solicitud debe ser recibida por nosotros antes del final del segundo ciclo de facturación después del cual se produjo el incidente y debe incluir la información especificada a continuación para el SLA de Global Accelerator para múltiples ZD y el SLA de Global Accelerator para ZD única, según corresponda:

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. las ID de AWS Global Accelerator afectadas; y
4. los registros de sus solicitudes que documenten 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 para AWS Global Accelerator

Los respectivos SLA no se aplican a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de AWS Global Accelerator, ni a ningún otro problema de rendimiento de AWS Global Accelerator, directa o indirectamente: (i) causado por factores fuera de nuestro control razonable, incluyendo cualquier evento de fuerza mayor o acceso a Internet o problemas relacionados más allá del punto de demarcación de AWS Global Accelerator; (ii) que sea resultado de cualquier acción u omisión por su parte; (iii) que se derive de que usted no siga las mejores prácticas descritas en la Guía del usuario de AWS Global Accelerator en el sitio de AWS; (iv) que se deba a su equipo, software u otra tecnología; o (v) que surja de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a utilizar AWS Global Accelerator de acuerdo con el Contrato de AWS. 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 del Porcentaje de tiempo de actividad del acelerador en ZD única, según corresponda, en ese caso, podemos emitir un Crédito de servicio al considerar esos factores, según nuestro criterio.

Definiciones

- “Zona de disponibilidad” y “ZD” significan un lugar aislado, dentro de una región identificada por una letra que sigue al código de región (p. ej., EE. UU.-oeste-1a).
- “Punto extremo en buen estado” significa que los recursos asociados con un acelerador devuelven un código de éxito para los controles de estado emitidos.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” se calcula al restar del 100 % el porcentaje de intervalos de 1 minuto durante el mes en el que el acelerador en múltiples ZD no estuvo disponible.
- “Acelerador en múltiples ZD” se refiere a un acelerador que está asociado con puntos extremos, todos los cuales se implementan en múltiples Zonas de disponibilidad.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos acreditar a una cuenta que califique.
- “Acelerador en ZD única” se refiere a un acelerador que está asociado con puntos extremos, todos los cuales se implementan en una única Zona de disponibilidad.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual del acelerador en ZD única” se calcula al restar del 100 % el porcentaje de intervalos de 1 minuto durante el mes en el que el acelerador en ZD única no estuvo disponible.
- “No disponible” y “Falta de disponibilidad” significan lo siguiente:
 - En el caso del SLA de Global Accelerator en múltiples ZD significa que todos los intentos de conectarse a un acelerador en varias ZD, con al menos uno o más Puntos extremos en buen estado (cada uno de los cuales se implementa en múltiples Zonas de disponibilidad), a través de todas las direcciones IP estáticas asignadas son infructuosos.
 - En el caso del SLA de Global Accelerator en ZD única significa que todos los intentos de conectarse a un acelerador en una única ZD, con al menos uno o más

Puntos extremos en buen estado, a través de todas las direcciones IP estáticas asignadas son infructuosos.