

La traducción que se incluye a continuación se brinda 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 Network Firewall

Última actualización: 4 de mayo de 2022

El presente Acuerdo de nivel de servicio de AWS Network Firewall (“SLA”) es una política que rige el uso de AWS Network Firewall y se aplica por separado a cada cuenta que utilice AWS Network Firewall. 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 AWS Network Firewall esté disponible para cada región de AWS con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual de al menos el 99,99 %, en cada caso durante el ciclo de facturación mensual (el “Compromiso de servicio”). En caso de que AWS Network Firewall no cumpla con el Compromiso de servicio, usted podrá 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 por hora de puntos de conexión pagados por usted por AWS Network Firewall durante el mes en la región de AWS, sin incluir las tarifas de tratamiento de datos en conformidad con la tabla a continuación.

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 %

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo contra futuros pagos de AWS Network Firewall que, de otro modo, 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 se produjo la falta de disponibilidad. Los Créditos de servicio no le darán

La traducción que se incluye a continuación se brinda 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.

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 algo diferente en el Contrato, su único y exclusivo recurso por cualquier falta de disponibilidad, de rendimiento o cualquier otra situación en la que no cumplamos con el suministro de AWS Network Firewall es la recepción de un Crédito de servicio (si reúne los requisitos), 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](#). 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. los cortafuegos afectados; y
4. sus registros 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 que el Porcentaje de tiempo de actividad mensual es menor al Compromiso de servicio, le emitiremos el Crédito por servicio correspondiente en el plazo de un ciclo de facturación con posterioridad al mes en el que hayamos confirmado su solicitud. Si usted no solicita un Crédito de servicio o no proporciona alguna otra información necesaria para validar la solicitud, lo descalificaremos y no podrá recibir dicho Crédito de servicio.

Exclusiones del SLA de AWS Network Firewall

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o terminación de AWS Network Firewall, ni a ningún otro problema de rendimiento de AWS Network Firewall (i) que sea 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 AWS Network Firewall; (ii) que resulte de cualquier acción u omisión por su parte, incluida la configuración incorrecta de su cortafuegos, tablas de enrutamiento u otros recursos de AWS; (iii) que resulte de sus equipos, software, red u otra tecnología; (iv) que surja porque usted no sigue las directrices ni utiliza el servicio dentro de las limitaciones descritas en la Documentación de AWS Network Firewall en el Sitio de AWS; o (v) que se derive de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a utilizar AWS Network Firewall en conformidad

La traducción que se incluye a continuación se brinda 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.

con el Contrato (conjuntamente, las “Exclusiones del SLA de AWS Network Firewall”). 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

- **“Minutos de implementación”** es la cantidad total de minutos que se suministra un cortafuegos determinado durante un mes de facturación en una región de AWS determinada.
- **“Tiempo de inactividad”** es la cantidad total acumulada de Minutos de implementación en todos los cortafuegos suministrados durante un mes en el que el cortafuegos está No disponible.
- **“Máximo de minutos disponibles”** es la suma de todos los Minutos de implementación de todos los cortafuegos suministrados en una cuenta de AWS durante un mes de facturación.
- El **“Porcentaje de tiempo de actividad mensual”** se calcula como el Máximo de minutos disponibles menos el Tiempo de inactividad, dividido el Máximo de minutos disponibles en un mes de facturación para una determinada cuenta de AWS en una determinada región de AWS. El Porcentaje de tiempo de actividad mensual se representa a partir de la siguiente fórmula: % tiempo de actividad mensual = (Máximo de minutos disponibles – Tiempo de inactividad) / Máximo de minutos disponibles. Las mediciones del Porcentaje de tiempo de actividad mensual excluyen el Tiempo de inactividad que sea el resultado directo o indirecto de cualquier Exclusión del SLA de AWS Network Firewall.
- Un **“Crédito de servicio”** es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta autorizada a tal efecto.
- Un cortafuegos se considera **“No disponible”** durante un minuto determinado si no consigue procesar todos los paquetes enrutados a él durante ese minuto. Si no se enruta ningún paquete al cortafuegos durante el minuto, el cortafuegos se considera disponible durante el minuto.