

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 PrivateLink

Última actualización: 28 de octubre de 2024

El presente Acuerdo de nivel de servicio de AWS PrivateLink (“SLA”) es una política que rige el uso de AWS PrivateLink (“PrivateLink”) y se aplica por separado a cada cuenta que utilice PrivateLink. 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 aparecen definidos, tienen los mismos significados que se les asignan en el Contrato.

SLA

AWS establece dos compromisos de SLA para PrivateLink: (1) un SLA de PrivateLink en múltiples ZD que rige cada PrivateLink implementado en múltiples ZD; y (2) un SLA de PrivateLink único que rige las implementaciones de PrivateLink individualmente, sin incluir en cada caso las implementaciones de PrivateLink entre regiones.

SLA de PrivateLink en múltiples ZD

Cuando los puntos de conexión habilitados para PrivateLink se implementen simultáneamente en dos o más ZD (“PrivateLink en múltiples ZD”), AWS realizará los esfuerzos comercialmente razonables para que la conectividad desde el PrivateLink en múltiples ZD a cada Servicio gestionado por PrivateLink esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual como se muestra en la siguiente tabla durante cualquier ciclo de facturación mensual (“SLA de PrivateLink en 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 PrivateLink único

Para cada implementación individual de PrivateLink (“PrivateLink único”), AWS realizará esfuerzos comercialmente razonables para que la conectividad desde el PrivateLink único a cada servicio gestionado por PrivateLink esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad de PrivateLink único como se muestra en la

siguiente tabla durante cualquier ciclo de facturación mensual (“SLA de PrivateLink único”):

Porcentaje de tiempo de actividad de PrivateLink único	Porcentaje de Crédito de servicio
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 %

Créditos de servicio

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje de los cargos totales que usted haya pagado por los clúster aplicables de PrivateLink, para 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 PrivateLink 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 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 algo diferente 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 PrivateLink es la recepción de un Crédito de servicio (si cumple los requisitos), de conformidad con los términos de este SLA.

Solicitud de créditos y procedimientos 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 según el SLA de PrivateLink en múltiples ZD y el SLA de PrivateLink único para un despliegue de PrivateLink 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 PrivateLink en múltiples ZD y el SLA de PrivateLink único, según corresponda:

1. las palabras “Solicitud de crédito de SLA de PrivateLink” en el asunto;
2. las fechas y horas de cada incidente de Falta de disponibilidad que usted reclama;
3. la ID del punto de conexión afectado de PrivateLink;
4. el ciclo de facturación y las regiones de AWS con respecto a las cuales reclama los Créditos de servicio; y
5. 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 de AWS PrivateLink

Los respectivos SLA no se aplican a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o cancelación del Servicio de PrivateLink, ni a ningún otro problema de rendimiento de PrivateLink, directa o indirectamente, (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 AWS PrivateLink; (ii) que resulte de sus equipos, software u otra tecnología; (iii) que resulte de no seguir las pautas o de exceder las limitaciones descritas en la Documentación de AWS PrivateLink en el Sitio de AWS; (iv) derivado de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a utilizar AWS PrivateLink en conformidad con el Contrato; o (v) derivado de cualquier implementación interregional de PrivateLink (conjuntamente, las “Exclusiones del SLA de AWS PrivateLink”). 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 PrivateLink única, según corresponda, en ese caso, podemos emitir un Crédito de servicio considerando esos factores según nuestro criterio.

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).
- El “Porcentaje mensual de tiempo de actividad” se calcula al restar del 100 % el porcentaje de minutos durante el mes en que la conectividad entre PrivateLink en múltiples ZD y el Servicio gestionado por PrivateLink aplicable se encuentra en un estado de No disponible.
- “Servicio gestionado por PrivateLink” significa un servicio ofrecido por un proveedor de servicios de PrivateLink que se ejecuta detrás de un Amazon Elastic Load Balancer y se conecta a puntos de conexión habilitados para PrivateLink.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos acreditar a una cuenta autorizada a tal efecto.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad de PrivateLink único” se calcula al restar del 100% el porcentaje del ciclo de facturación mensual en el que la conectividad entre el PrivateLink único y el Servicio gestionado por PrivateLink aplicable no estuvo disponible.
- “No disponible” y “Falta de disponibilidad” significan lo siguiente:
 - Para el SLA de PrivateLink en múltiples ZD, que un servicio gestionado por PrivateLink no tenga conectividad con ningún punto de conexión habilitado por

PrivateLink de su propiedad, y que todos los intentos de conexión a dichos puntos de conexión habilitados por PrivateLink a través de PrivateLink en un intervalo de 5 minutos sean infructuosos, a pesar de que dichos puntos de conexión habilitados por PrivateLink estén habilitados en dos o más zonas de disponibilidad.

- Para el SLA de PrivateLink único, que un Servicio gestionado por PrivateLink no tenga conectividad con el punto final habilitado por PrivateLink único de su propiedad y que todos los intentos de conexión a dichos puntos finales habilitados por PrivateLink a través de PrivateLink en un intervalo de 5 minutos sean infructuosos.