

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 Amazon VPC NAT Gateway

Última actualización: 5 de mayo de 2022

El presente Acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, SLA) de Amazon VPC NAT Gateway es una política que rige el uso de Amazon VPC NAT Gateway ("NAT Gateway") y se aplica por separado a cada cuenta que utilice NAT Gateway. En caso de que surjan conflictos 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 las 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 Acuerdo.

Compromiso de servicio

AWS realizará los esfuerzos comerciales razonables para que cada NAT Gateway esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual de al menos el 99,9 %, durante cualquier ciclo de facturación mensual (el "Compromiso de servicio"). En caso de que NAT Gateway no cumpla con el Compromiso de servicio, usted reunirá los requisitos para 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 totales pagados por usted por la NAT Gateway afectada para el ciclo de facturación mensual en el que el Porcentaje de tiempo de actividad mensual estuvo dentro de los rangos establecidos en la tabla a continuación:

Porcentaje de tiempo de actividad mensual	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 %

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo contra futuros pagos de NAT Gateway 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 una 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 cualquier Falta de disponibilidad, de rendimiento o cualquier otra falta por nuestra parte en el suministro de NAT Gateway es la recepción de un Crédito de servicio (si cumple los requisitos), de acuerdo con los términos de este SLA.

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.

Procedimientos de solicitud de crédito y 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 reunir los requisitos, debemos recibir la solicitud de crédito antes del final del segundo ciclo de facturación posterior al ciclo en el que se produjo el incidente; la solicitud 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. el ID de la NAT Gateway afectada;
4. el ciclo de facturación con respecto al cual está reclamando Créditos de servicio;
5. sus registros de solicitud 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 el Porcentaje de tiempo de actividad mensual de tal solicitud y es inferior al Compromiso de servicio, le emitiremos el Crédito de servicio en el plazo de un ciclo de facturación después del mes en que confirmemos la solicitud. Si no envía la solicitud ni proporciona otra información según lo requerido antes, no reunirá los requisitos para recibir un Crédito de servicio.

Exclusiones del SLA de Amazon VPC NAT Gateway

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna Falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de NAT Gateway, o cualquier otro problema de rendimiento de NAT Gateway: (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 NAT Gateway; (ii) que resulte de sus equipos, software u otra tecnología; (iii) que sea el resultado de que usted no siga las pautas o exceda los límites descritos en la Documentación de NAT Gateway en el Sitio de AWS; (iv) que surja de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a usar NAT Gateway conforme al Acuerdo (en conjunto, las “Exclusiones del SLA de NAT Gateway”). 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

- El “Porcentaje mensual de tiempo de actividad” se calcula restando del 100 % el porcentaje de tiempo durante el mes en el que una NAT Gateway estuvo No disponible.

Las mediciones del Porcentaje de tiempo de actividad mensual no incluyen la Falta de disponibilidad causada directa o indirectamente por una Exclusión del SLA de NAT Gateway.

- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos acreditar a una cuenta que califique.
- “No disponible” y “Falta de disponibilidad” significan que una o más instancias EC2 o funciones VPC Lambda que utilizan NAT Gateway no tienen conectividad a Internet y que

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.

todos los intentos de conectarse a Internet son infructuosos.