

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 para Amazon Elastic Transcoder

Última actualización: 2 de mayo de 2022

El presente Acuerdo de nivel de servicio para Amazon Elastic Transcoder (Service Level Agreement, "SLA") es una política que rige el uso de Amazon Elastic Transcoder y se aplica por separado a cada cuenta que utilice Amazon Elastic Transcoder. En caso de surgir un 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 utilizan en el presente documento, pero que no aparecen definidos en él, tendrán los mismos significados que se les asigna en el Acuerdo.

Compromiso de servicio

AWS hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para que Amazon Elastic Transcoder esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual para cada región de AWS, durante cualquier ciclo de facturación mensual, de al menos el 99,9 % (el "Compromiso de servicio"). En caso de que Amazon Elastic Transcoder 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 siguientes cargos pagados por usted por Amazon Elastic Transcoder para el ciclo de facturación mensual en el que el Porcentaje de tiempo de actividad mensual para una región de AWS determinada 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 Amazon Elastic Transcoder que de otro modo usted adeude. Según nuestro criterio, podemos emitir los Créditos de servicio a la tarjeta de crédito que usted utilizó para pagar el ciclo de facturación en el que se produjo la falta de disponibilidad. Los Créditos de servicio no le otorgan ningún derecho a un reembolso u otros pagos

de AWS. Los Créditos de servicio se aplicarán y emitirán 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 la provisión de Amazon Elastic Transcoder es la recepción de Créditos de servicio (si reúne los requisitos), de acuerdo con los términos de este SLA.

Procedimientos de solicitud de crédito y pago

Para recibir Créditos de servicio, es necesario que envíe 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:

- (i) las palabras “Solicitud de crédito del SLA” en el asunto;
- (ii) la fecha y la hora de cada incidente de Índice de error que no sea cero, que usted reclame; y
- (iii) los registros de su solicitud que documenten los errores para su reclamación por interrupción (cualquier información confidencial o sensible en estos registros debe ser eliminada o reemplazada con asteriscos).

Si confirmamos el Porcentaje de tiempo de actividad mensual de tal solicitud de crédito y es inferior al Compromiso de servicio, le emitiremos los Créditos de servicio en el plazo de un ciclo de facturación después del mes en que se presentó la solicitud de crédito. No enviar la solicitud de crédito o proporcionar otra información, según los requisitos anteriores, lo descalificará para recibir los Créditos de servicio.

Exclusiones para Amazon Elastic Transcoder

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de AWS Elastic Transcoder, o cualquier otro problema de rendimiento de AWS Elastic Transcoder: (i) causados 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 Elastic Transcoder; (ii) que surjan de cualquier acción o falta de acción voluntaria de su parte; (iii) que sean el resultado de que usted no siga las mejores prácticas descritas en la Guía de usuario de AWS Elastic Transcoder en el Sitio de AWS; (iv) causados por sus equipos, software u otra tecnología; o (v) que surjan de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a usar AWS Elastic Transcoder (en conjunto, las “Exclusiones del SLA de Amazon Elastic Transcoder”).

Definiciones

- “Índice de error” significa (i) la cantidad total de Errores que arroje Amazon Elastic Transcoder, dividida por (ii) la cantidad total de solicitudes durante un intervalo de cinco minutos determinado. Si no realizó ninguna solicitud en un intervalo de 5 minutos determinado, se asumirá que ese intervalo tiene un Índice de error del 0 %. Calcularemos el Índice de error como el porcentaje para cada intervalo de cinco minutos dentro del ciclo de facturación mensual. El cálculo del Índice de error no incluirá los Errores que surjan directa o indirectamente como resultado de cualquiera de las Exclusiones del SLA de Amazon Elastic Transcoder.
- “Error” se define como un error de servidor interno, arrojado por Amazon Elastic Transcoder con el mensaje “ServiceUnavailable” (Servicio no disponible) (código de estado de HTTP número 503) o “InternalError” (Error interno) (código de estado de HTTP número 500).

- Para calcular el “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” para una determinada región de AWS se le resta al 100 % el promedio de los Índices de error de cada intervalo de cinco minutos en el ciclo de facturación mensual.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos acreditar a una cuenta que califique.