

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 HealthImaging

Última actualización: 15 de marzo de 2023

Este Acuerdo de nivel de servicio de AWS HealthImaging (Service Level Agreement, “SLA”) es una política que rige el uso de HealthImaging de AWS (“HealthImaging”) y se aplica de manera independiente a cada cuenta que utiliza HealthImaging. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Acuerdo del cliente de AWS](#) o cualquier otro contrato con nosotros que rija su uso de nuestros Servicios (en adelante, 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 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 empleará todos los medios comerciales razonables que estén a su alcance para que HealthImaging esté disponible, según los Porcentajes de tiempo de actividad mensual establecidos en la tabla a continuación para cada región de AWS, durante cualquier ciclo mensual de facturación (el “Compromiso de servicio”). En caso de que HealthImaging 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 API de HealthImaging afectada 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 %
Menos del 99,0 %, pero mayor o igual al 95,0 %	25 %
Inferior al 95,0 %	100 %

Aplicaremos los Créditos de servicio únicamente contra futuros pagos de HealthImaging que, de otro modo, usted nos adeudaría. A nuestra discreción, podemos emitir los Créditos 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 un reembolso u otros pagos 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. Salvo disposición en contrario en el Acuerdo, su

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.

único y exclusivo recurso por falta de disponibilidad, falta de ejecución o cualquier otra situación en la que incumplamos con el suministro de HealthImaging es la recepción de un Crédito de servicio (si cumple los requisitos), de conformidad 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 poder acceder a este beneficio, 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 lo siguiente:

1. las palabras “Solicitud de crédito de SLA” en el asunto;
2. el ciclo de facturación y las regiones de AWS con respecto a los cuales usted reclama los Créditos de servicio, así como el Porcentaje de tiempo de actividad mensual de la región de AWS durante el ciclo de facturación y las fechas, horas y Disponibilidades específicas por cada intervalo de 5 minutos con menos del 100 % de Disponibilidad en esa región de AWS durante el ciclo de facturación; y
3. los registros de su 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 se presentó 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.

AWS Exclusiones para el SLA de HealthImaging

El Compromiso de servicio no se aplica a la falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de HealthImaging, ni a ningún otro problema de ejecución de HealthImaging con las siguientes características:

- (i) que haya sido causado por factores fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier hecho de fuerza mayor o acceso a internet, o problemas relacionados, que excedan el punto de demarcación de HealthImaging;
- (ii) que surja de las acciones o inacciones por su parte o por parte de un tercero (p. ej., escalar la capacidad suministrada, configurar de forma errada los grupos de seguridad, configuraciones o ajustes de credenciales de VPC, deshabilitar claves de cifrado o hacer que las claves de cifrado sean inaccesibles, etc.);
- (iii) que se produzca porque usted no respetó las pautas y las mejores prácticas descritas en la Documentación para HealthImaging que se indican en el Sitio de AWS;

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.

(iv) causado por sus equipos, software u otro tipo de tecnología, o de equipos, software u otro tipo de tecnología de terceros (que no sean equipos de terceros dentro de nuestro control directo); o

(v) que surja de nuestra suspensión o cancelación de su derecho a usar HealthImaging de conformidad con el Acuerdo (en conjunto, las “Exclusiones para el SLA de HealthImaging”).

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

- La “Disponibilidad” se calcula por cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes procesadas por HealthImaging que no fallen debido a Errores y se relacionen exclusivamente con las funciones de HealthImaging suministradas. Si no realizó ninguna Solicitud en un intervalo de 5 minutos determinado, se asumirá una Disponibilidad del 100 % para ese intervalo.
- Un “Error” es cualquier Solicitud que arroje un código de error en el rango 5xx, p. ej., 500 o 503.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” para una instancia de HealthImaging determinada se calcula como el promedio de la Disponibilidad para todos los intervalos de 5 minutos en un ciclo de facturación mensual. Las mediciones del Porcentaje de tiempo de actividad mensual no incluyen el tiempo de inactividad que sea el resultado directo o indirecto de cualquier Exclusión para el SLA de HealthImaging.
- Una “Solicitud” es la invocación de una función/comando de HealthImaging mediante una llamada directa a la API de invocación o desencadenada por una fuente de eventos compatible.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta que califica.