

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 servicios de AWS HealthOmics

Última actualización: 22 de septiembre de 2023

El presente Acuerdo de nivel de servicios de AWS HealthOmics (“SLA”) es una política que rige el uso de AWS HealthOmics (“HealthOmics”) y se aplica por separado a cada cuenta que utilice HealthOmics. 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.

## Compromiso de servicio

AWS realizará los esfuerzos comercialmente razonables para que HealthOmics esté disponible, según los Porcentajes de tiempo de actividad mensual descritos en la tabla a continuación, en cada región de AWS, durante cualquier ciclo mensual de facturación (el “Compromiso de servicio”). En caso de que HealthOmics 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 totales que usted haya pagado por la API de HealthOmics 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 %
Inferior al 99,0 %, pero igual o superior al 95,0 %	25 %
Inferior al 95,0 %	100 %

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio únicamente contra futuros pagos de HealthOmics que, de otro modo, estarían en mora por su parte. 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. 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 HealthOmics será el recibo de un Crédito de servicio (si reúne los requisitos), de acuerdo 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](#). 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. 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 de conformidad con las indicaciones antes detalladas, no podrá recibir Créditos de servicio.

## Exclusiones del SLA de HealthOmics

El Compromiso de servicio no se aplica a ningún tipo de falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de HealthOmics, o cualquier otro problema de rendimiento de HealthOmics 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 HealthOmics;
- (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 HealthOmics que se indican en el Sitio de AWS;

(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 de la extinción de su derecho a usar HealthOmics de conformidad con el Contrato (en conjunto, las “Exclusiones del SLA de HealthOmics”). 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 HealthOmics que no fallen debido a Errores y se relacionen exclusivamente con las funciones de HealthOmics 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” de una instancia de HealthOmics específica se calcula como la media 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 HealthOmics.
- Una “Solicitud” es la invocación de una función/comando de HealthOmics 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 autorizada a tal efecto.