

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 Amazon Lookout for Equipment

Última actualización: 5 de mayo de 2022

El presente Acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, SLA) de Amazon Lookout for Equipment es una política que rige el uso de Amazon Lookout for Equipment y se aplica por separado a cada cuenta que utilice Amazon Lookout for Equipment. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Acuerdo de usuario de AWS](#) o cualquier otro contrato 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 usan en este documento, pero que no aparecen definidos, tienen los mismos significados que se les asignan en el Acuerdo.

Compromiso de servicio

AWS hará los esfuerzos comercialmente razonables para poner a disposición Amazon Lookout for Equipment con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual para cada región de AWS durante cualquier ciclo de facturación mensual (el “Compromiso de servicio”). En caso de que Amazon Lookout for Equipment 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 las interfaces de programación de aplicaciones (application programming interface, API) de Amazon Lookout for Equipment disponibles en la región afectada de AWS, 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 que, de otro modo, usted adeudaría por Amazon Lookout for Equipment. 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 Amazon Lookout for Equipment no cumplió el Compromiso de servicio. Los Créditos de servicio no le otorgan ningún derecho a reembolso u otros pagos por parte de AWS. Los Créditos de servicio se aplicarán y emitirán solo si el importe del 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 prestación de Amazon Lookout for Equipment 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, 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:

- (i) las palabras “Solicitud de crédito del SLA” en el asunto;
- (ii) 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;
- (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. Si no envía la solicitud de crédito ni proporciona otra información de conformidad con las indicaciones antes detalladas, no podrá recibir Créditos de servicio.

Exclusiones del SLA de Amazon Lookout for Equipment

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de Amazon Lookout for Equipment, ni a ningún otro problema de rendimiento de Amazon Lookout for Equipment: (i) causado por factores que están fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier evento de fuerza mayor, problemas de acceso a Internet o problemas relacionados más allá del punto de demarcación de Amazon Lookout for Equipment; (ii) que surja de cualquier acción o inacción voluntaria de su parte (por ejemplo, el escalado de la capacidad aprovisionada, la configuración incorrecta de los grupos de seguridad, las configuraciones de VPC o los ajustes de credenciales, la desactivación de las claves de cifrado o la imposibilidad de acceder a las claves de cifrado, etc.); (iii) que sea producto de su no adhesión a las mejores prácticas descritas en la Documentación de Amazon Lookout for Equipment en el sitio de AWS; (iv) que

surja como resultado de sus equipos, software u otra tecnología; o (v) que surja de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a utilizar Amazon Lookout for Equipment de conformidad con el Acuerdo (en su conjunto, las “Exclusiones del SLA de Amazon Lookout for Equipment”).

Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos de los que se utilizan explícitamente en nuestro cálculo del Porcentaje de tiempo de actividad mensual, entonces podemos emitir un Crédito de servicio, para lo cual consideraremos dichos factores, a nuestra discreción.

Definiciones

- La “Disponibilidad de API” se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes procesadas por Amazon Lookout for Equipment que no fallan con Errores. Si no realizó ninguna Solicitud en un intervalo de 5 minutos determinado, se asumirá una Disponibilidad del 100 % para ese intervalo.
- La “Disponibilidad de ejecución de trabajo” se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de trabajos de inferencia programados para Amazon Lookout for Equipment que no resulten en un Fallo. Para cualquier trabajo de inferencia programado que se extienda a múltiples intervalos de 5 minutos, la Disponibilidad de ejecución de trabajo se calcula por el período de 5 minutos en que se complete el trabajo. Si no tiene ningún trabajo de inferencia programado completado en el intervalo de 5 minutos específico, se asume que ese intervalo está 100 % disponible.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” para una región de AWS específica se calcula como la media de la Disponibilidad de API totalizada y la Disponibilidad de ejecución de trabajo para todos los intervalos de 5 minutos en un ciclo de facturación mensual. Las mediciones del Porcentaje de tiempo de actividad mensual excluyen el tiempo de inactividad que resulta directa o indirectamente de cualquier Exclusión del SLA de Amazon Lookout for Equipment.
- Un “Error” es cualquier Solicitud que devuelva un código de error 500 (Fallo interno) o 503 (Servicio no disponible).
- Una “Solicitud” es una llamada a las API de los servicios de Amazon Lookout for Equipment (como se describe en la documentación de Amazon Lookout for Equipment).
- 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.
- Un “Fallo” es cualquier ejecución de trabajo de Lookout for Equipment, según corresponda, que devuelva un error con el texto “Recurso no disponible”.