

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 Vision

Última actualización: 24/2/2021

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio (Service Level Agreement, SLA) de Amazon Lookout for Vision es una política que rige el uso de Amazon Lookout for Vision y se aplica por separado a cada cuenta que utilice Amazon Lookout for Vision. 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 usan en este documento, pero que no se definen en dicho documento, tienen los mismos significados que se les asignan en el Acuerdo.

## Definiciones

- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece a continuación, que podemos acreditar en una cuenta que reúna los requisitos.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” para una región de AWS 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 excluyen el tiempo de inactividad que resulta directa o indirectamente de cualquier Exclusión del SLA de Amazon Lookout for Vision.
- La “Disponibilidad” se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes procesadas por Amazon Lookout for Vision que no fallen debido a Errores y que se relacionen únicamente con las funciones brindadas de Amazon Lookout for Vision. Si no realizó ninguna Solicitud en un intervalo de 5 minutos determinado, se asumirá una Disponibilidad del 100 % para ese intervalo.
- “Solicitud” significará una llamada a la API de Amazon Lookout for Vision incluida en la Documentación de Amazon Lookout for Vision.
- Un “Error” es cualquier Solicitud que arroje un Código de error en el rango 5xx, p. ej., 500 o 503.

## Compromiso de servicio

AWS hará los esfuerzos comercialmente razonables para poner a disposición Amazon Lookout for Vision 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 Vision 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

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.

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje de los siguientes cargos pagados por usted por la API de Amazon Lookout for Vision aplicable 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 |
|--|-----------------------------------|
| Menos del 99,9 %, pero mayor o igual al 99 % | 10 %                              |
| Inferior al 99 %                             | 25 %                              |
| Inferior al 95 %                             | 100 %                             |

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo contra futuros pagos de Amazon Lookout for Vision que de otro modo usted adeudaría. 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 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 provisión de Amazon Lookout for Vision 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 un Crédito de servicio, será 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:

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, junto con el Porcentaje de tiempo de actividad mensual para 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 dicha región de AWS durante el ciclo de facturación;
3. los registros de su Solicitud que documenten los errores para 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 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.

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.

## Exclusiones del SLA de Amazon Lookout for Vision

El Compromiso de servicio no se aplica a faltas de disponibilidad, suspensiones o terminaciones de Amazon Lookout for Vision, ni a otros problemas de rendimiento de Amazon Lookout for Vision: (i) causados por factores fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier evento de fuerza mayor o problemas de acceso a Internet o relacionados más allá del punto de demarcación de Amazon Lookout for Vision; (ii) que resulten de acciones o inacciones voluntarias por su parte o por parte de terceros (por ejemplo, escalado de la capacidad aprovisionada, configuración incorrecta de los grupos de seguridad, configuraciones de VPC o ajustes de credenciales, desactivación de las claves de cifrado o imposibilidad de acceder a las mismas, etc.); (iii) que se deriven de que usted no siga las mejores prácticas descritas en la Documentación de Amazon Lookout for Vision en el Sitio de AWS; (iv) que se deriven de su equipo, insumos (incluidas las imágenes), software u otra tecnología y/o equipos, insumos, software u otra tecnología de terceros (que no sean equipos de terceros bajo nuestro control directo); o (v) que se deriven de nuestra suspensión y rescisión de su derecho a utilizar Amazon Lookout for Vision de conformidad con el Acuerdo (colectivamente, las "Exclusiones del SLA de Amazon Lookout for Vision").

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.