

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 Amazon QuickSight

Última actualización: 5 de mayo de 2022

Este Acuerdo de nivel de servicio (“SLA”) de Amazon QuickSight es una política que rige el uso de Amazon QuickSight (“QuickSight”) y se aplica de forma separada a cada cuenta que utilice QuickSight. 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 sus esfuerzos comercialmente razonables para poner QuickSight a disposición con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual para cada región de AWS, durante cualquier ciclo de facturación mensual, de al menos un 99,9 % (el “Compromiso de servicio”). En caso de que QuickSight 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 QuickSight 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 de QuickSight que, de otro modo, usted 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 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 otro incumplimiento por nuestra parte en la provisión de QuickSight 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

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.

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:

- (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 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 este 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 del SLA de QuickSight

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de QuickSight, o cualquier otro problema de rendimiento de QuickSight: (i) causado 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 QuickSight; (ii) que sea el resultado de cualquier acción o inacción voluntaria de su parte; (iii) que sea el resultado de que usted no siga las recomendaciones descritas en la Guía de usuario de [QuickSight](#) en el sitio de AWS; (iv) que resulte de sus equipos, software u otra tecnología; o (v) que surja de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a usar [QuickSight](#) de acuerdo con el Contrato (en conjunto, las “Exclusiones del SLA de [QuickSight](#)”). 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

- “Disponibilidad” se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes procesadas por [QuickSight](#) 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.
- Un “Error” es una Solicitud que tiene como resultado un código de error 500 o 503.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” de una región de AWS específica se calcula en el ciclo de facturación como la media de la Disponibilidad correspondiente a todos los intervalos de 5 minutos en el ciclo de facturación mensual. Las mediciones del Porcentaje de tiempo de actividad mensual excluyen el tiempo de inactividad que sea el resultado directo o indirecto de cualquier Exclusión del SLA de [QuickSight](#).

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.

- Una “Solicitud” es la carga de una página web de los recursos de [QuickSight \(análisis y paneles de control\)](#) o la invocación de la API de QuickSight llamando directamente a la API `GetDashboardEmbedUrl`.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo indicado precedentemente, que podemos volver a acreditar a una cuenta que califica.