

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 Textract

Última actualización: 5 de mayo de 2022

El presente Acuerdo de nivel de servicio de Amazon Textract (Service Level Agreement, "SLA") es una política que rige el uso de Amazon Textract y se aplica por separado a cada cuenta que utiliza Amazon Textract. En caso de 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.

## 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 Textract.
- La "Disponibilidad" se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes procesadas por Amazon Textract que no fallen debido a Errores y que se relacionen únicamente con la función brindada de Amazon Textract. Si no realizó ninguna Solicitud en un intervalo de 5 minutos determinado, se asumirá una Disponibilidad del 100 % para ese intervalo.
- "Solicitud" hace referencia a una llamada a una API de Amazon Textract incluida en la Documentación de Amazon Textract.
- 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 Textract 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 Textract 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 siguientes cargos pagados por usted por la API de Amazon Textract aplicable para el ciclo de facturación mensual en el que el

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.

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 Textract 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 situación en la que no suministremos Amazon Textract 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:

- (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. 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 Amazon Textract

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de Amazon Textract, ni en caso de ningún otro problema de rendimiento de Amazon Textract:

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.

(i) que haya sido 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 Amazon Textract;

(ii) que surjan de una acción o falta de acción voluntaria por su parte (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 sean causados por el hecho de que usted no cumpla con las mejores prácticas que se describen en la Documentación de Amazon Textract del Sitio de AWS;

(iv) que sean causados por sus equipos, la información que ingrese (lo que incluye imágenes y documentos), software u otras tecnologías; o

(v) que surjan de nuestra suspensión y rescisión de su derecho a utilizar Amazon Textract de conformidad con el Acuerdo (en conjunto, las "Exclusiones del SLA para Amazon Textract").

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.