

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 del lenguaje de aprendizaje automático de Amazon

Última actualización: 28 de noviembre de 2023

Este Acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, “SLA”) del lenguaje de aprendizaje automático (Machine Learning, “ML”) de Amazon es una política que rige el uso de los Servicios de Amazon ML Language que se indica a continuación y que se aplica de manera independiente a cada cuenta que usa el Servicio de Amazon ML Language. 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 el uso que usted hace de nuestros Servicios (el “Acuerdo”), prevalecerán los términos y condiciones de este SLA, pero solamente en lo que se refiere a ese 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.

Amazon ML Language Services

- Amazon Comprehend
- Amazon Comprehend Medical
- Amazon Lex
- Amazon Polly
- Amazon Transcribe
- Amazon Transcribe Medical
- AWS HealthScribe
- Amazon Translate

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 del Servicio de Amazon ML Language.
- La “Disponibilidad” se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes procesadas por un Servicio de Amazon ML Language que no fallen debido a Errores y que se relacionen únicamente con las API del Servicio de Amazon ML Language proporcionadas. Si no realizó ninguna Solicitud en un intervalo de 5 minutos determinado, se asumirá una Disponibilidad del 100 % para ese intervalo.

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.

- “Solicitud”, para cada Servicio de Amazon ML Language, se refiere a la llamada a una API indicada en la documentación para ese Servicio de Amazon ML Language.
- Un “Error” es cualquier Solicitud que arroje un Código de error en el rango 5xx, p. ej., 500 o 503.

Compromiso de servicio

AWS empleará todos los medios comerciales razonables para poner a disposición cada uno de los Servicios de Amazon ML Language con un Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual para cada región de AWS, durante un ciclo de facturación mensual (el “Compromiso de Servicio”). En caso de que el Servicio de Amazon ML Language 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 siguientes cargos pagados por usted por la API del Servicio de Amazon ML Language 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
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 los Créditos de Servicio únicamente contra pagos futuros para ese Servicio de Amazon ML Language aplicable que usted adeude. 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 una falta de disponibilidad, de rendimiento o cualquier otra falta de nuestra parte en la provisión del Servicio de Amazon ML Language es la recepción de Créditos de Servicio (si reúne los requisitos), de conformidad con los términos de este SLA.

Procedimientos de solicitud de crédito y 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 calificar, debemos recibir la solicitud de crédito antes del final del segundo ciclo de facturación posterior al ciclo en el que se produjo el incidente y dicha solicitud debe incluir:

- (i) las palabras “Solicitud de crédito del SLA” en el asunto;

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.

(ii) el Servicio de Amazon ML Language para el cual usted reclama Créditos de Servicio, el ciclo de facturación y las regiones de AWS con respecto a los cuales usted reclama Créditos de Servicio, junto con 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 (la 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 del Servicio de Amazon ML Language

El Compromiso de Servicio no se aplica a la falta de disponibilidad, suspensión o cancelación de un Servicio de Amazon ML Language ni a cualquier otro problema de rendimiento del Servicio de Amazon ML Language:

(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, ajenos al punto de demarcación de un Servicio de Amazon ML Language;

(ii) que surja 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 surja porque usted no respeta las mejores prácticas que se describen en la Documentación para el Servicio de ML Language correspondiente en el Sitio de AWS;

(iv) que haya sido causado por sus equipos, datos ingresados, software u otra tecnología; o

(v) que surja de nuestra suspensión o cancelación de su derecho a usar el Servicio de Amazon ML Language de conformidad con el Acuerdo (en conjunto, las "Exclusiones del SLA del Servicio de Amazon ML Language").

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.