

La traducción a continuación se proporciona únicamente con fines informativos. En caso de discrepancia, incoherencia o conflicto entre esta traducción y la última actualización de la versión en inglés (en particular debido a retrasos de traducción), prevalecerá la versión en inglés.

Acuerdo de nivel de servicio de AWS Entity Resolution

Última actualización: 26 de julio de 2023

Este Acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement, “SLA”) de AWS Entity Resolution es una política que rige el uso de AWS Entity Resolution (“Entity Resolution”) y se aplica por separado a cada cuenta que utilice Entity Resolution. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Acuerdo de Cliente de AWS](#) u otro acuerdo con nosotros que rija su uso de nuestros Servicios (el “Acuerdo”), se aplicarán los términos y condiciones de este SLA, pero solo en la medida de dicho conflicto. Los términos en mayúscula utilizados en el presente, pero no definidos aquí tendrán los significados establecidos en el Acuerdo.

Compromiso de servicio

AWS hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para que Entity Resolution esté disponible con el Porcentaje de tiempo de actividad mensual en cada región de AWS, durante cualquier ciclo de facturación mensual, de al menos 99,9 % (el “Compromiso de servicio”). En caso de que Entity Resolution no cumpla con el Compromiso de servicio, usted será elegible 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 Entity Resolution en la región afectada de AWS, para el ciclo de facturación mensual en el que no se cumplió el Compromiso de servicio, de acuerdo con el siguiente cronograma:

Porcentaje de tiempo de actividad mensual	Porcentaje de Créditos de servicio
Menos del 99,9 %, pero mayor o igual que el 99,0 %	10 %
Menos del 99,0 %, pero mayor o igual que el 95,0 %	25 %

La traducción a continuación se proporciona únicamente con fines informativos. En caso de discrepancia, incoherencia o conflicto entre esta traducción y la última actualización de la versión en inglés (en particular debido a retrasos de traducción), prevalecerá la versión en inglés.

Menos del 95,0 %	100 %
------------------	-------

Aplicaremos los Créditos de servicio únicamente contra futuros pagos de Entity Resolution que usted adeude. 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 darán derecho a ningún reembolso u otro pago de AWS. Se aplicarán Créditos de servicio y se emitirán solo si el monto del crédito para el ciclo de facturación mensual correspondiente es superior a un dólar (\$1 USD). Los Créditos de servicio no se podrán transferir ni aplicar a ninguna otra cuenta. A menos que se disponga algo diferente en el Acuerdo, su único y exclusivo recurso por cualquier falta de disponibilidad o incumplimiento u otra falla por nuestra parte para proveer Entity Resolution es recibir Créditos de servicio (si corresponde) 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; para ello, debe [abrir un caso en el Centro de Atención de AWS](#). Para cumplir con los requisitos, la solicitud de crédito debe ser recibida por nosotros antes del final del segundo ciclo de facturación después del cual ocurrió el incidente y debe incluir lo siguiente:

1. las palabras “Solicitud de crédito de SLA” en el asunto;
2. el ciclo de facturación y la región o regiones de AWS respecto de las cuales se reclaman los Créditos de servicio, junto con el Porcentaje de tiempo de actividad mensual para esa región de AWS para el ciclo de facturación y las fechas específicas, horas y disponibilidades para cada intervalo de 5 minutos con menos del 100 % de disponibilidad en esa región de AWS en el ciclo de facturación;
3. los registros de su Solicitud que documenten los errores de su reclamación de interrupción (cualquier información confidencial o sensible en estos registros debe eliminarse o reemplazarse con asteriscos).

Si se confirma el Porcentaje de tiempo de actividad mensual de dicha solicitud de crédito y es menor que el Compromiso de servicio, le emitiremos Créditos de servicio dentro de un ciclo de facturación posterior al mes en que ocurrió la solicitud de crédito. Si no proporciona la solicitud de crédito y otra información según se requiere anteriormente, no calificará para recibir Créditos de servicio.

La traducción a continuación se proporciona únicamente con fines informativos. En caso de discrepancia, incoherencia o conflicto entre esta traducción y la última actualización de la versión en inglés (en particular debido a retrasos de traducción), prevalecerá la versión en inglés.

Exclusiones del SLA de Entity Resolution

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o terminación de Entity Resolution, ni a ningún otro problema de rendimiento de Entity Resolution: (i) causado por factores que escapen a nuestro control razonable, incluidos cualquier evento de fuerza mayor o problemas de acceso a Internet o relacionados que se produzcan más allá del punto de demarcación de Entity Resolution; (ii) que surjan de cualquier acción u omisión de su parte; (iii) que surjan del incumplimiento por su parte de las directrices y mejores prácticas descritas en la [documentación de Entity Resolution](#) disponible en el Sitio de AWS; (iv) que surjan de sus equipos, software u otra tecnología; o (v) que surjan de la suspensión o terminación de su derecho a utilizar Entity Resolution por nuestra parte, de conformidad con el Acuerdo (colectivamente, las “Exclusiones del SLA de Entity Resolution”). 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 considerando dichos factores a nuestra discreción.

Definiciones

- “Disponibilidad” se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes procesadas por Entity Resolution que no fallen con Errores. Si no efectuó ninguna Solicitud en un intervalo de 5 minutos determinado, se considera que ese intervalo estará 100 % disponible.
- Un “Error” es aquella Solicitud que devuelve un código de error de 500 o 503.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” para una región de AWS determinada se calcula como el promedio 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 provocado, directa o indirectamente, por las Exclusiones del SLA de Entity Resolution.
- Una “Solicitud” es una invocación de la API CreateMatchingWorkflow de Entity Resolution.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos acreditar a una cuenta que califique.

La traducción a continuación se proporciona únicamente con fines informativos. En caso de discrepancia, incoherencia o conflicto entre esta traducción y la última actualización de la versión en inglés (en particular debido a retrasos de traducción), prevalecerá la versión en inglés.