

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 servicios de Amazon SageMaker

Última actualización: 4 de mayo de 2022

El presente Acuerdo de nivel de servicios de Amazon SageMaker (“Service Level Agreement, “SLA”) es una política que rige la utilización de Amazon SageMaker con arreglo a los términos del Acuerdo de cliente de AWS u otro acuerdo con nosotros que rija el uso que usted hace de nuestros Servicios (en adelante, “Acuerdo”). Este SLA se aplica por separado a cada cuenta que utiliza Amazon SageMaker. A menos que se establezca algo diferente en el presente documento, este SLA se encuentra sujeto a los términos del Acuerdo, y los términos en mayúscula tendrán el significado que se especifica en el Acuerdo. Nos reservamos el derecho a modificar los términos de este SLA de conformidad con el Acuerdo.

El presente SLA se aplica a las siguientes funciones de Amazon SageMaker:

- “Inferencias en línea” - la API InvokeEndpoint de Amazon SageMaker, para puntos de conexión modelo compatibles para más de una instancia.
- “Transformación por lotes” - las API CreateTransformJob y StopTransformJob de Amazon SageMaker.

Compromiso de servicio

AWS hará los esfuerzos comercialmente razonables para poner a disposición Amazon SageMaker con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual (definido más adelante) para cada región de AWS durante cualquier ciclo de facturación mensual (el “Compromiso de servicio”). En caso de que Amazon SageMaker no cumpla con el Compromiso de servicio, usted reunirá los requisitos para recibir un Crédito de servicio según se describe a continuación.

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 SageMaker (tal como se define más adelante).
- “Disponibilidad” se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes (definidas a continuación) procesadas por Amazon SageMaker que no fallan con Errores (definidos a continuación) y se refieren únicamente a las funciones de Amazon SageMaker. 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.

Una "Solicitud" significa lo siguiente:

o Para las Inferencias en línea, una invocación de una función de Amazon SageMaker llamando directamente a la API InvokeEndpoint.

o Para la Transformación por lotes, una invocación de una función de Amazon SageMaker llamando directamente a las API CreateTransformJob y StopTransformJob.

• Un "Error" es una Solicitud que tiene como resultado un código de error 500 o 503.

Créditos de servicio

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje de los siguientes cargos pagados por usted por la Inferencia en línea o Transformación por lotes de Amazon SageMaker (según corresponda) 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:

Para las Inferencias en línea:

| Porcentaje de tiempo de actividad mensual | Porcentaje de Crédito de servicio |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------|
| Menos del 99,95 %, pero mayor o igual al 99 % | 10 % |
| Inferior al 99 % | 25 % |
| Inferior al 95 % | 100 % |

Para la Transformación por lotes:

| 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 únicamente contra futuros pagos de Inferencias en línea o Transformación por lotes de Amazon SageMaker (según corresponda) que de otro modo le adeudaríamos. 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

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.

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 SageMaker 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 para Amazon SageMaker

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

- (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 Amazon SageMaker;
- (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 SageMaker](#) del Sitio de AWS;
- (iv) que sea causado por su equipo, software u otra tecnología; o

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.

(v) que surjan de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a utilizar Amazon SageMaker de conformidad con el Acuerdo (en conjunto, las “Exclusiones del SLA para Amazon SageMaker”).

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.