

Generación del Dataset de entrenamiento

La generación del conjunto de datos de entrenamiento de los modelos ha sido una tarea compleja. En este caso, se ha abordado de la siguiente manera:

1. Selección de 4 Acuerdos a Nivel de Servicios.
2. Emplear la biblioteca *spacy* para dividir el texto en oraciones.
3. Generar un csv con las sentencias y las categorías definidas.

Desde este punto, la clasificación se realiza de forma manual, considerando a qué categorías podría pertenecer la oración y por qué. Además se incluye el tipo de la oración, si es una obligación, un derecho o ninguno.

Clasificación de las oraciones

Oración 1: "Last Updated: May 25, 2022 This Amazon Compute Service Level Agreement (this "SLA") is a policy governing the use of Amazon Elastic Compute Cloud ("Amazon EC2")* and applies separately to each account using Amazon EC2."

Categorías:

- **"Definition":** la oración describe que es el "Service Level Agreement" en este acuerdo.
- **"Service":** se menciona el servicio "Amazon Elastic Compute Cloud".
- **"Metric":** no se menciona una métrica específica.
- **"Objective":** la oración no especifica un objetivo específico.
- **"Remedy":** no se mencionan compensaciones.
- **"Claim":** no se hace referencia a ninguna reclamación.
- **"Exception":** no se mencionan excepciones.

Tipo: neither. No es ni una obligación ni un derecho, es una sentencia en la que se define que se va a tratar en el SLA.

Oración 2: "In the event of a conflict between the terms of this SLA and the terms of the AWS Customer Agreement or other agreement with us governing your use of our Services (the "Agreement"), the terms and conditions of this SLA apply, but only to the extent of such conflict."

Categorías:

- **"Definition":** la oración describe la jerarquía entre "SLA" y el "AWS Customer Agreement" o cualquier otro acuerdo que regule el uso de los servicios.

- "Service": no se menciona un servicio específico.
- "Metric": no se menciona una métrica específica.
- "Objective": la oración no especifica un objetivo específico.
- "Remedy": no se mencionan compensaciones.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación.
- "**Exception**": la oración describe como excepción que los términos del "SLA" se aplican en caso de conflicto con los términos de otro acuerdo.

Tipo: neither. No es ni una obligación ni un derecho, es una cláusula para resolver conflictos entre acuerdos.

Oración 3: "Capitalized terms used herein but not defined herein shall have the meanings set forth in the Agreement."

Categorías:

- "**Definition**": establece la definición de términos usados en el acuerdo, pero que no están definidos en el mismo documento.
- "Service": no se menciona un servicio específico.
- "Metric": no se menciona una métrica específica.
- "Objective": la oración no especifica un objetivo específico.
- "Remedies": no se mencionan compensaciones.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación.
- "Exception": no se mencionan excepciones.

Tipo: neither. No es ni una obligación ni un derecho, ya que simplemente establece una definición para términos específicos.

Oración 4: "*For purposes of this SLA, Amazon EC2 includes any Amazon Elastic Graphics, Amazon Elastic Inference, and Elastic IP Address resources purchased with the relevant Amazon EC2 instance(s)."

Categorías:

- "**Definition**": la oración proporciona una definición del término "Amazon EC2" y los recursos asociados que se incluyen dentro de este término en el contexto de la SLA
- "**Service**": se mencionan los servicios relacionados con "Amazon EC2": "Amazon Elastic Graphics", "Amazon Elastic Inference", y "Elastic IP Address".
- "Metric": no se menciona una métrica específica.

- "Objective": la oración no especifica un objetivo específico.
- "Remedies": no se mencionan compensaciones.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación.
- "Exception": no se mencionan excepciones.

Tipo: neither. No es ni una obligación ni un derecho, establece una definición para Amazon EC2.

Oración 5: "SLAs AWS makes two SLA commitments for Amazon EC2: (1) a Region-Level SLA that governs Amazon EC2 deployed across multiple AZs or regions, and (2) an Instance-Level SLA that governs Amazon EC2 instances individually."

Categorías:

- **"Definition":** describe los dos compromisos que Amazon hace para "Amazon EC2".
- **"Service":** se mencionan los servicios relacionados con "Amazon EC2".
- **"Metric":** no se menciona una métrica específica.
- **"Objective":** la oración no especifica un objetivo específico.
- **"Remedies":** no se mencionan compensaciones.
- **"Claim":** no se hace referencia a ninguna reclamación.
- **"Exception":** no se mencionan excepciones.

Tipo: neither. No es ni una obligación ni un derecho, establece una definición para Amazon EC2.

Oración 6: "Region-Level SLA For Amazon EC2 with all running instances deployed concurrently across two or more AZs in the same region (or at least two regions if there is only one AZ in a given region)"

Categorías:

- **"Definition":** describe los dos compromisos que Amazon hace para "Amazon EC2".
- **"Service":** se mencionan los servicios relacionados con "Amazon EC2".
- **"Metric":** no se menciona una métrica específica.
- **"Objective":** la oración no especifica un objetivo específico.
- **"Remedies":** no se mencionan compensaciones.
- **"Claim":** no se hace referencia a ninguna reclamación.
- **"Exception":** no se mencionan excepciones.

Tipo: right. Se considera un derecho ya que el cliente dispone de una garantía a los niveles de disponibilidad a los que se compromete el proveedor.

Oración 7: "AWS will use commercially reasonable efforts to make Amazon EC2 available for each AWS region with a Monthly Uptime Percentage of at least 99.99%, in each case during any monthly billing cycle (the "Region-Level SLA")."

Categorías:

- **"Definition":** describe el alcance del "Region-Level SLA".
- **"Service":** se menciona el servicio "Amazon EC2".
- **"Metric":** se menciona una métrica específica "Monthly Uptime Percentage".
- **"Objective":** especifica un objetivo de disponibilidad de "99.99%".
- **"Remedies":** no se mencionan compensaciones.
- **"Claim":** no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del cliente.
- **"Exception":** no se mencionan excepciones.

Tipo: obligation. Se considera una obligación ya que AWS se compromete a cumplir con este porcentaje de disponibilidad.

Oración 8: "In the event Amazon EC2 does not meet the Region-Level SLA, you will be eligible to receive a Service Credit as described below."

Categorías:

- **"Definition":** no se menciona ninguna definición.
- **"Service":** se menciona el servicio "Amazon EC2".
- **"Metric":** no se menciona ninguna métrica.
- **"Objective":** no se especifica un objetivo.
- **"Remedies":** se mencionan compensaciones en formato de Service Credits.
- **"Claim":** no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del cliente.
- **"Exception":** no se mencionan excepciones.

Tipo: right. Se considera un derecho, puesto que en caso de incumplimiento del SLA a nivel de región, el cliente tiene derecho a recibir un crédito de servicio.

Oración 9: "Monthly Uptime Percentage Service Credit Percentage Less than 99.99% but equal to or greater than 99.0% 10% Less than 99.0% but equal to or greater than 95.0% 30% Less than 95.0% 100%"

Categorías:

- **"Definition":** no se menciona ninguna definición.

- "Service": no se menciona nada en relación con los servicios de "Amazon EC2".
- "Metric": se menciona la métrica "Monthly Uptime Percentage".
- "Objective": especifican los objetivos de disponibilidad esperados para la métrica anterior.
- "Remedies": se mencionan las compensaciones en caso de incumplimiento de la métrica.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del cliente.
- "Exception": no se mencionan excepciones.

Tipo: right. Se categoriza como derecho porque el cliente tendrá la posibilidad de solicitar créditos en caso de incumplimiento del acuerdo.

Oración 10: "Instance-Level SLA For each individual Amazon EC2 instance ("Single EC2 Instance"), AWS will use commercially reasonable efforts to make the Single EC2 Instance available with an Instance-Level Uptime Percentage of at least 99.5%, in each case during any monthly billing cycle (the "Instance-Level SLA")."

Categorías:

- "Definition": describe el alcance del " Instance-Level SLA".
- "Service": se menciona el servicio "Amazon EC2".
- "Metric": se menciona una métrica específica " Instance-Level Uptime Percentage".
- "Objective": especifica un objetivo de disponibilidad de "99.5%".
- "Remedies": no se mencionan compensaciones.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del cliente.
- "Exception": no se mencionan excepciones.

Tipo: obligation. Se considera una obligación ya que AWS se compromete a cumplir con este porcentaje de disponibilidad.

Oración 11: "In the event any Single EC2 Instance does not meet the Instance-Level SLA, you will be eligible to receive a Service Credit as described below."

Categorías:

- "Definition": no se menciona ninguna definición.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se menciona ninguna métrica.
- "Objective": no se especifica un objetivo.

- **"Remedies"**: se mencionan compensaciones en formato de Service Credits.
- **"Claim"**: no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del cliente.
- **"Exception"**: no se mencionan excepciones.

Tipo: right. Se considera un derecho, puesto que en caso de incumplimiento del SLA a nivel de instancia, el cliente tiene derecho a recibir un crédito de servicio.

Oración 12: "Instance-Level Uptime Percentage Service Credit Percentage Less than 99.5% but equal to or greater than 99.0% 10% Less than 99.0% but equal to or greater than 95.0% 30% Less than 95.0%100%"

Categorías:

- **"Definition"**: no se menciona ninguna definición.
- **"Service"**: no se menciona nada en relación con los servicios de "Amazon EC2".
- **"Metric"**: se menciona la métrica " Instance-Level Uptime Percentage ".
- **"Objective"**: especifican los objetivos de disponibilidad esperados para la métrica anterior.
- **"Remedies"**: se mencionan las compensaciones en caso de incumplimiento de la métrica.
- **"Claim"**: no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del cliente.
- **"Exception"**: no se mencionan excepciones.

Tipo: right. Se categoriza como derecho porque el cliente tendrá la posibilidad de solicitar créditos en caso de incumplimiento del acuerdo.

Oración 13: "Note: In addition to the Instance-Level SLA, AWS will not charge you for any Single EC2 Instance that is Unavailable for more than six minutes of a clockhour."

Categorías:

- **"Definition"**: no se menciona ninguna definición.
- **"Service"**: no se menciona nada en relación con los servicios.
- **"Metric"**: no se hace referencia a ninguna métrica.
- **"Objective"**: no se especifican nuevos objetivos.
- **"Remedies"**: se menciona una compensación. El cliente no debe pagar por horas que tienen una indisponibilidad de más de 6 minutos.
- **"Claim"**: no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del cliente.

- **"Exception"**: se menciona una excepción. En el caso de la indisponibilidad de la instancia supere los 6 min en una hora de duración, no se cobrará por ese servicio.

Tipo: neither. Se establece una cláusula en la que AWS se compromete a no cobrar por una instancia específica de Amazon EC2 que no esté disponible por más de seis minutos durante una hora del reloj.

Oración 14: " This applies automatically and you do not need to request credit for any such hour with more than six minutes of Unavailability."

Categorías:

- **"Definition"**: no se menciona ninguna definición.
- **"Service"**: no se menciona nada en relación con los servicios.
- **"Metric"**: no se hace referencia a ninguna métrica.
- **"Objective"**: no se especifican nuevos objetivos.
- **"Remedies"**: se menciona que la compensación no se cobrará de forma automática.
- **"Claim"**: se hace referencia a que el cliente no debe realizar ninguna reclamación para beneficiarse de esta compensación.
- **"Exception"**: no se menciona una excepción.

Tipo: obligation. AWS se compromete a devolver automáticamente el coste que supone una instancia específica de Amazon EC2 durante una hora del reloj.

Oración 15: "SLA Credits Service Credits are calculated as a percentage of the monthly bill (excluding one-time payments such as upfront payments made for Reserved Instances) for Amazon EC2 in the affected AWS region that did not meet the Region-Level SLA, or for the Single EC2 Instance in the AWS region that did not meet the Instance-Level SLA, respectively."

Categorías:

- **"Definition"**: se menciona el significado de Service Credits y como se computan.
- **"Service"**: no se menciona nada en relación con los servicios.
- **"Metric"**: no se hace referencia a ninguna métrica.
- **"Objective"**: no se especifican nuevos objetivos.
- **"Remedies"**: se menciona que la compensación será fructuosa si no se cumple con cualquiera de los objetivos a nivel de región o instancia.
- **"Claim"**: no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del cliente.
- **"Exception"**: no se menciona una excepción.

Tipo: neither. Se describe la forma de calcular los Service Credits.

Oración 16: "We will apply any Service Credits only against future payments for Amazon EC2 otherwise due from you."

Categorías:

- "Definition": no se menciona ninguna definición.
- "Service": no se menciona nada en relación con los servicios.
- "Metric": no se hace referencia a ninguna métrica.
- "Objective": no se especifican nuevos objetivos.
- "Remedies": se menciona que la compensación se aplicará en cargos futuros.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del cliente.
- "Exception": no se menciona una excepción.

Tipo: right. AWS se compromete a devolver los Créditos en pagos futuros. Por lo tanto, el cliente tiene derecho a recibir esa compensación que el proveedor realiza.

Oración 17: "At our discretion, we may issue the Service Credit to the credit card you used to pay for the billing cycle in which the Unavailability occurred."

Categorías:

- "Definition": no se menciona ninguna definición.
- "Service": no se menciona nada en relación con los servicios.
- "Metric": no se hace referencia a ninguna métrica.
- "Objective": no se especifican nuevos objetivos.
- "Remedies": se describe cómo se aplicarán los créditos de servicio, es decir, cómo se compensarán los clientes por la falta de disponibilidad de los servicios contratados.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del cliente.
- "Exception": no se menciona una excepción.

Tipo: neither. Se establece una condición especial en la que AWS solo reducirá los créditos a la misma cuenta que tiene contratados los servicios.

Oración 18: "Service Credits will not entitle you to any refund or other payment from AWS."

Categorías:

- "Definition": no se menciona ninguna definición.
- "Service": no se menciona nada en relación con los servicios.

- "Metric": no se hace referencia a ninguna métrica.
- "Objective": no se especifican nuevos objetivos.
- "**Remedies**": se describe cómo se devolverán los créditos de servicio. Estos no otorgan derecho a ningún reembolso o pago adicional por parte de AWS.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del cliente.
- "Exception": no se menciona una excepción.

Tipo: neither. Se establece una condición especial en la que AWS solo reducirá los créditos sin derecho a ningún reembolso o pago adicional.

Oración 19: "A Service Credit will be applicable and issued only if the credit amount for the applicable monthly billing cycle is greater than one dollar (\$1 USD)."

Categorías:

- "Definition": no se menciona ninguna definición.
- "Service": no se menciona nada en relación con los servicios.
- "Metric": no se hace referencia a ninguna métrica.
- "Objective": no se especifican nuevos objetivos.
- "**Remedies**": se describe cuando serán aplicables los Créditos referentes a una compensación por parte de AWS.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del cliente.
- "**Exception**": se menciona una excepción. Solo se aplicarán los créditos si el importe mensual es mayor a un dólar.

Tipo: neither. Se establece una excepción especial en la que AWS solo reducirá los créditos si el importe mensual es mayor a un dólar.

Oración 20: "Service Credits may not be transferred or applied to any other account."

Categorías:

- "Definition": no se menciona ninguna definición.
- "Service": no se menciona nada en relación con los servicios.
- "Metric": no se hace referencia a ninguna métrica.
- "Objective": no se especifican nuevos objetivos.
- "**Remedies**": se describe una limitación en cuanto a cómo se pueden utilizar los créditos de servicio.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del cliente.

- "Exception": no se menciona ninguna excepción.

Tipo: obligation. El cliente tiene prohibido transferir o aplicar los créditos a otra cuenta.

Oración 21: "Credit Request and Payment Procedures To receive a Service Credit, you must submit a claim by opening a case in the AWS Support Center."

Categorías:

- "Definition": no se menciona ninguna definición.
- "Service": no se menciona nada en relación con los servicios.
- "Metric": no se hace referencia a ninguna métrica.
- "Objective": no se especifican nuevos objetivos.
- "Remedies": se describe cómo debe solicitarse un Crédito.
- "Claim": se hace referencia a una reclamación por parte del cliente. El cliente debe solicitar los Créditos a través del centro de soporte.
- "Exception": no se menciona ninguna excepción.

Tipo: obligation. AWS tiene como requisito que el cliente envíe un crédito para poder recibir la compensación.

Oración 22: "You may only submit a claim under either the Region-Level SLA or the Instance-Level SLA, as these claims cannot be combined or stacked for a particular Single EC2 Instance."

Categorías:

- "Definition": no se menciona ninguna definición.
- "Service": no se menciona nada en relación con los servicios.
- "Metric": no se hace referencia a ninguna métrica.
- "Objective": no se especifican nuevos objetivos.
- "Remedies": se describe cómo debe solicitarse un Crédito.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación necesaria por parte del cliente.
- "Exception": se establece una excepción que limita al cliente en la combinación o acumulación de reclamaciones.

Tipo: neither. AWS presenta al cliente la forma en la que el cliente debe solicitar un reclamo.

Oración 23: "Your credit request must be received by us by the end of the second billing cycle after which the incident occurred and must include the information specified below for the Region-Level SLA and Instance-Level SLA, respectively."

Categorías:

- "Definition": no se menciona ninguna definición.
- "Service": no se menciona nada en relación con los servicios.
- "Metric": no se hace referencia a ninguna métrica.
- "Objective": no se especifican nuevos objetivos.
- "Remedies": se describen todos los requisitos necesarios para solicitar un Crédito.
- "Claim": se menciona la necesidad de presentar una solicitud por parte del cliente en un tiempo determinado.
- "Exception": no se establece ninguna excepción.

Tipo: obligation. Requisito que debe cumplir el cliente para recibir el Crédito de servicio.

Oración 24: "Region-Level SLA requests must include: 1. the words "Amazon Compute SLA Credit Request – Region-Level Claim" in the subject line; 2. the dates, times, and affected AWS region of each Unavailability incident that you are claiming; 3. the resource IDs for Amazon EC2; and 4. your request logs that document the errors and corroborate your claimed outage**."

Categorías:

- "Definition": se describen los requisitos de forma detallada.
- "Service": no se menciona nada en relación con los servicios.
- "Metric": no se hace referencia a ninguna métrica.
- "Objective": no se especifican nuevos objetivos.
- "Remedies": se describen todos los requisitos que el cliente debe cumplir para solicitar un Crédito.
- "Claim": se mencionan los aspectos que deben incluirse en la reclamación para que tenga valor.
- "Exception": no se establece ninguna excepción.

Tipo: obligation. Se especifican los elementos que deben incluirse en la solicitud de crédito, es decir, se establece una obligación para el cliente de cumplir con esos requisitos.

Oración 25: " Instance-Level SLA requests must include: 1. the words “Amazon Compute SLA Credit Request – Instance-Level Claim” in the subject line; 2. the dates, times, and the affected AWS region and AZ of each Unavailability incident that you are claiming; 3. the resource IDs for the affected Single EC2 Instances; and 4. your request logs and other data necessary for AWS to validate your claimed outage**."

Categorías:

- **"Definition":** se describen los requisitos de forma detallada.
- **"Service":** no se menciona nada en relación con los servicios.
- **"Metric":** no se hace referencia a ninguna métrica.
- **"Objective":** no se especifican nuevos objetivos.
- **"Remedies":** se describen todos los requisitos que el cliente debe cumplir para solicitar un Crédito.
- **"Claim":** se mencionan los aspectos que deben incluirse en la reclamación para que tenga valor.
- **Exception":** no se establece ninguna excepción.

Tipo: obligation. Se especifican los elementos que deben incluirse en la solicitud de crédito, es decir, se establece una obligación para el cliente de cumplir con esos requisitos.

Oración 26: "If a claim under the Region-Level or Instance-Level SLA is confirmed by us as valid, we will issue you a Service Credit within one billing cycle following the month in which your request is confirmed by us."

Categorías:

- **"Definition":** no se menciona ninguna definición.
- **"Service":** no se menciona nada en relación con los servicios.
- **"Metric":** no se hace referencia a ninguna métrica.
- **"Objective":** no se especifican nuevos objetivos.
- **"Remedies":** se especifica que tras la aceptación de la solicitud, el cliente recibirá la compensación en el próximo mes.
- **"Claim":** se hace referencia a la reclamación por parte del usuario, en caso de validez, se emite el Crédito.
- **Exception":** no se establece ninguna excepción.

Tipo: right. Se garantiza al usuario recibir un crédito de servicio en caso de que su reclamación de nivel de región o nivel de instancia se confirme como válido.

Oración 27: "Your failure to provide the requested and other information as required above will disqualify you from receiving a Service Credit."

Categorías:

- "Definition": no se menciona ninguna definición.
- "Service": no se menciona nada en relación con los servicios.
- "Metric": no se hace referencia a ninguna métrica.
- "Objective": no se especifican nuevos objetivos.
- "Remedies": se especifica que para recibir una compensación es estrictamente necesario ofrecer la información requerida.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del usuario.
- **Exception**: se establece que el no cumplimentar correctamente la reclamación impide que se devuelvan los créditos. Se excluye al cliente de dicha compensación.

Tipo: obligation. Se obliga al cliente a proporcionar la información requerida para que se pueda aceptar la solicitud y se pueda recibir las compensaciones correspondientes.

Oración 28: "Unless otherwise provided in the Agreement, this SLA sets forth your sole and exclusive remedies, and AWS' sole and exclusive obligations, for any unavailability, non-performance, or other failure by us to provide Amazon EC2."

Categorías:

- "**Definition**": se mencionan algunos aspectos que debe contener únicamente el SLA.
- "Service": no se menciona nada en relación con los servicios.
- "Metric": no se hace referencia a ninguna métrica.
- "Objective": no se especifican nuevos objetivos.
- "Remedies": no se especifican compensaciones.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del usuario.
- "**Exception**": se establece que, a menos que se diga lo contrario en este contrato, AWS establece las compensaciones y obligaciones respecto a la indisponibilidad o incumplimiento en este SLA.

Tipo: neither. Se indica que el SLA es el documento que debe contener las compensaciones y obligaciones.

Oración 29: "The Region-Level SLA and Instance-Level SLA, respectively, do not apply to any unavailability, suspension or termination of Amazon EC2, or any other Amazon EC2 performance issues, directly or indirectly."

Categorías:

- "Definition": no se menciona ninguna definición.
- "Service": no se menciona nada en relación con los servicios.
- "Metric": no se hace referencia a ninguna métrica.
- "Objective": no se especifican nuevos objetivos.
- "Remedies": no se especifican compensaciones.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del usuario.
- "**Exception**": se establece que existen una serie de situaciones en las que no se aplicará indisponibilidad, suspensión o terminación de AWS EC2.

Tipo: neither. Se describe que dada unas situaciones no se aplicarán garantías o compensación por interrupción o problemas con AWS EC2.

Oración 30: "(i) caused by factors outside of our reasonable control, including any force majeure event or Internet access or related problems beyond the demarcation point of Amazon EC2;"

Categorías:

- "Definition": no se menciona ninguna definición.
- "Service": no se menciona nada en relación con los servicios.
- "Metric": no se hace referencia a ninguna métrica.
- "Objective": no se especifican nuevos objetivos.
- "Remedies": no se especifican compensaciones.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del usuario.
- "**Exception**": se establece AWS no es responsable de la disponibilidad o cualquier otro problema de AWS EC2, cuando se debe a factores fuera de su control.

Tipo: neither. Se podría considerar una limitación en las obligaciones de AWS, existen factores fuera de control que pueden afectar a los servicios proporcionados y AWS no será responsable.

Oración 31: "(ii) that result from any actions or inactions of you, including failure to acknowledge a recovery volume or respond to resource health concerns;"

Categorías:

- "Definition": no se menciona ninguna definición.
- "Service": no se menciona nada en relación con los servicios.
- "Metric": no se hace referencia a ninguna métrica.
- "Objective": no se especifican nuevos objetivos.
- "Remedies": no se especifican compensaciones.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del usuario.
- "**Exception**": se establece AWS no es responsable de la disponibilidad o cualquier otro problema de AWS EC2 en acciones de los usuarios.

Tipo: neither. Se podría considerar una limitación en las obligaciones de AWS, existen factores provocados por los usuarios que pueden afectar a los servicios proporcionados y AWS no será responsable.

Oración 32: "(iii) that result from your equipment, software or other technology;"

Categorías:

- "Definition": no se menciona ninguna definición.
- "Service": no se menciona nada en relación con los servicios.
- "Metric": no se hace referencia a ninguna métrica.
- "Objective": no se especifican nuevos objetivos.
- "Remedies": no se especifican compensaciones.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del usuario.
- "**Exception**": se establece AWS no es responsable de la disponibilidad o cualquier otro problema de AWS EC2 que resulten del equipo informático, software o tecnología.

Tipo: neither. Se podría considerar una limitación en las obligaciones de AWS, existen factores provocados por los equipos, software o tecnología que pueden afectar a los servicios proporcionados y AWS no será responsable.

Oración 33: "(iv) arising from our suspension or termination of your right to use the applicable Amazon EC2 in accordance with the Agreement (collectively, the "Amazon Compute SLA Exclusions")."

Categorías:

- "Definition": no se menciona ninguna definición.
- "Service": no se menciona nada en relación con los servicios.
- "Metric": no se hace referencia a ninguna métrica.

- "Objective": no se especifican nuevos objetivos.
- "Remedies": no se especifican compensaciones.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del usuario.
- **"Exception"**: se establece AWS no es responsable de la disponibilidad o cualquier otro problema de AWS EC2 que resulten derivados de la suspensión del derecho al uso de los servicios.

Tipo: neither. Se podría considerar una limitación en las obligaciones de AWS, existen factores provocados por la suspensión de los servicios que pueden afectar y AWS no será responsable.

Oración 34: "If availability is impacted by factors other than those used in our Monthly Uptime Percentage or Instance-Level Uptime Percentage calculation, then we may issue a Service Credit considering such factors at our discretion."

Categorías:

- "Definition": no se menciona ninguna definición.
- "Service": no se menciona nada en relación con los servicios.
- "Metric": no se hace referencia a ninguna métrica.
- "Objective": no se especifican nuevos objetivos.
- "Remedies": no se especifican compensaciones.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del usuario.
- **"Exception"**: se establece AWS recalculará los Créditos de servicio en el caso de existir un factor diferente a los empleados en sus cálculos pero que ciertamente afecte al servicio proporcionado

Tipo: obligation. Siendo AWS el actor de la oración, Amazon emitirá los Créditos adecuados tras emplear los nuevos factores no considerados. Es decir, AWS tiene la obligación de incluir esos factores si afectan a la disponibilidad del servicio.

Oración 35: "• "Availability Zone" and "AZ" mean an isolated location within an AWS region identified by a letter identifier following the AWS region code (e.g., us-west-1a)."

Categorías:

- **"Definition"**: se define el término de zona de disponibilidad.
- "Service": no se menciona nada en relación con los servicios.
- "Metric": no se hace referencia a ninguna métrica.
- "Objective": no se especifican nuevos objetivos.

- "Remedies": no se especifican compensaciones.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del usuario.
- "Exception": no se establece ninguna excepción.

Tipo: neither. Se define terminología específica del dominio del problema que ha sido empleada durante el acuerdo.

Oración 36: "• "Monthly Uptime Percentage" is calculated by subtracting from 100% the percentage of minutes during the month in which Amazon EC2 was in the state of Unavailability."

Categorías:

- "**Definition**": se define el cálculo de la métrica Monthly Uptime Percentage.
- "Service": no se menciona nada en relación con los servicios.
- "**Metric**": se hace referencia al cálculo de la métrica Monthly Uptime Percentage, indicador de rendimiento o disponibilidad.
- "Objective": no se especifican nuevos objetivos.
- "Remedies": no se especifican compensaciones.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del usuario.
- "Exception": no se establece ninguna excepción.

Tipo: neither. Se define terminología específica del dominio del problema que ha sido empleada durante el acuerdo.

Oración 37: "Instance-Level Uptime Percentage" is calculated by subtracting from 100% the percentage of minutes during the month in which a Single EC2 Instance was in the state of Unavailability."

Categorías:

- "**Definition**": se define el cálculo de la métrica Instance-Level Uptime Percentage.
- "Service": no se menciona nada en relación con los servicios.
- "**Metric**": se hace referencia al cálculo de la métrica Instance-Level Uptime Percentage, indicador de rendimiento o disponibilidad.
- "Objective": no se especifican nuevos objetivos.
- "Remedies": no se especifican compensaciones.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del usuario.
- "Exception": no se establece ninguna excepción.

Tipo: neither. Se define terminología específica del dominio del problema que ha sido empleada durante el acuerdo.

Oración 38: "• A "Service Credit" is a dollar credit, calculated as set forth above, that we may credit back to an eligible account."

Categorías:

- **"Definition":** se define que es un Crédito de Servicio.
- **"Service":** no se menciona nada en relación con los servicios.
- **"Metric":** no se hace referencia a ninguna métrica.
- **"Objective":** no se especifican nuevos objetivos.
- **"Remedies":** se especifica la forma en la que se compensa al cliente a través de Créditos de Servicio.
- **"Claim":** no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del usuario.
- **"Exception":** no se establece ninguna excepción.

Tipo: neither. Se define terminología específica del dominio del problema que ha sido empleada durante el acuerdo.

Oración 39: "• "Unavailable" and "Unavailability" mean:

Categorías:

- **"Definition":** se especifica que las siguientes sentencias serán definiciones de no disponibilidad.
- **"Service":** no se menciona nada en relación con los servicios.
- **"Metric":** no se hace referencia a ninguna métrica.
- **"Objective":** no se especifican nuevos objetivos.
- **"Remedies":** no se especifican compensaciones.
- **"Claim":** no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del usuario.
- **"Exception":** no se establece ninguna excepción.

Tipo: neither. Se define terminología específica del dominio del problema que ha sido empleada durante el acuerdo.

Oración 40: "o For the Instance-Level SLA, your Single EC2 Instance has no external connectivity."

Categorías:

- **"Definition"**: se especifica que se considera no disponible cuando a nivel de instancia no hay conectividad.
- **"Service"**: no se menciona nada en relación con los servicios.
- **"Metric"**: no se hace referencia a ninguna métrica.
- **"Objective"**: no se especifican nuevos objetivos.
- **"Remedies"**: no se especifican compensaciones.
- **"Claim"**: no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del usuario.
- **"Exception"**: no se establece ninguna excepción.

Tipo: neither. Se define terminología específica del dominio del problema que ha sido empleada durante el acuerdo.

Oración 41: "o For the Region-Level SLA applicable to Amazon EC2, when all of your running instances deployed in two or more AZs in the same AWS region (or, if there is only one AZ in the AWS region, that AZ and an AZ in another AWS region) concurrently have no external connectivity."

Categorías:

- **"Definition"**: se especifica que se considera no disponible cuando a nivel de zona, considerándose como más de una región en la misma zona, no hay conectividad.
- **"Service"**: no se menciona nada en relación con los servicios.
- **"Metric"**: no se hace referencia a ninguna métrica.
- **"Objective"**: no se especifican nuevos objetivos.
- **"Remedy"**: no se especifican compensaciones.
- **"Claim"**: no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del usuario.
- **"Exception"**: no se establece ninguna excepción.

Tipo: neither. Se define terminología específica del dominio del problema que ha sido empleada durante el acuerdo.

Oración 42: "App Engine Service Level Agreement (SLA) During the Term of the agreement under which Google has agreed to provide Google Cloud Platform to Customer (as applicable, the ""Agreement"")"

Categorías:

- **"Definition"**: se especifica qué es el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) en el contexto del acuerdo entre Google y el cliente para proporcionar Google Cloud Platform.

- **"Service"**: se menciona el servicio que se provee, Google Cloud Platform.
- **"Metric"**: no se hace referencia a ninguna métrica.
- **"Objective"**: no se especifican nuevos objetivos.
- **"Remedy"**: no se especifican compensaciones.
- **"Claim"**: no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del usuario.
- **"Exception"**: no se establece ninguna excepción.

Tipo: neither. Es una sentencia en la que se define que se va a tratar en el SLA.

Oración 43: "the Covered Service will provide a Monthly Uptime Percentage to Customer of at least 99.95% (the "Service Level Objective" or "SLO")."

Categorías:

- **"Definition"**: no se define ningún termino.
- **"Service"**: se mencionan todos los servicios cubiertos.
- **"Metric"**: se menciona una métrica específica "Monthly Uptime Percentage".
- **"Objective"**: especifica un objetivo de disponibilidad de "99.99%".
- **"Remedy"**: no se mencionan compensaciones.
- **"Claim"**: no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del cliente.
- **"Exception"**: no se mencionan excepciones.

Tipo: obligation. Se considera una obligación ya que AWS se compromete a cumplir con este porcentaje de disponibilidad.

Oración 44: "If Google does not meet the SLO, and if Customer meets its obligations under this SLA, Customer will be eligible to receive the Financial Credits described below."

Categorías:

- **"Definition"**: no se define ningún termino.
- **"Service"**: no se mencionan servicios.
- **"Metric"**: no se menciona ninguna métrica específica.
- **"Objective"**: especifica que pasa si Google no cumple con los objetivos y el cliente cumple con sus obligaciones.
- **"Remedy"**: se menciona que el cliente tendrá derecho a las compensaciones descritas.
- **"Claim"**: no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del cliente.
- **"Exception"**: no se mencionan excepciones.

Tipo: right. Se refiere a un derecho en tanto que establece una condición que, si se cumple, dará como resultado una recompensa en forma de créditos financieros al cliente.

Oración 45: "This SLA states Customer's sole and exclusive remedy for any failure by Google to meet the SLO."

Categorías:

- "Definition": no se define ningún termino.
- "Service": no se mencionan servicios.
- "Metric": no se menciona ninguna métrica específica.
- "Objective": no se menciona ningún objetivo.
- "**Remedy**": se menciona que el cliente solo tendrá derecho a las compensaciones descritas si Google no cumple con sus obligaciones.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del cliente.
- "Exception": no se mencionan excepciones.

Tipo: right. Se refiere a un derecho en tanto que establece una condición que, si se cumple, dará como resultado una recompensa en forma de créditos financieros al cliente.

Oración 46: "Capitalized terms used in this SLA, but not defined in this SLA, have the meaning set forth in the Agreement."

Categorías:

- "Definition": no se define ningún termino.
- "Service": no se mencionan servicios.
- "Metric": no se menciona ninguna métrica específica.
- "Objective": no se menciona ningún objetivo.
- "Remedy": no se mencionan compensaciones.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del cliente.
- "**Exception**": se refiere a una excepción ya que se excluye la definición de los términos que aparecen en el acuerdo principal.

Tipo: neither. No es ni una obligación ni un derecho, es una cláusula para clarificar dónde se encuentran las definiciones que no se especifican en el SLA.

Oración 47: "If the Agreement authorizes the resale or supply of Google Cloud Platform under a Google Cloud partner or reseller program, then all references to Customer in this SLA mean Partner or Reseller (as applicable), and any Financial Credit(s) will only apply for impacted Partner or Reseller order(s) under the Agreement."

Categorías:

- "Definition": no se define ningún termino.
- "Service": no se mencionan servicios.
- "Metric": no se menciona ninguna métrica específica.
- "Objective": no se menciona ningún objetivo.
- "Remedy": no se mencionan compensaciones.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del cliente.
- "Exception": se refiere a una excepción ya que en el caso de que el acuerdo autorizará la reventa del servicio, las condiciones serían diferentes.

Tipo: neither. Es una cláusula que define que existe una diferencia entre el cliente y el revendedor.

Oración 48: "The following definitions apply to the App Engine SLA: ""Covered Service"" means the components of the Service listed at the following URL: https://cloud.google.com/appengine/sla_error_rate, or such other URL as may be provided by Google."

Categorías:

- "**Definition**": está indicando que las siguientes oraciones serán definiciones de todos los servicios cubiertos.
- "**Service**": se hace referencia a una lista de componentes de los servicios que están cubiertos por este SLA.
- "Metric": no se menciona ninguna métrica específica.
- "Objective": no se menciona ningún objetivo.
- "Remedy": no se mencionan compensaciones.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del cliente.
- "Exception": no se hace referencia a ninguna excepción.

Tipo: neither. Esta sentencia proporciona información sobre las definiciones del SLA.

Oración 49: ""Downtime"" means more than a ten percent Error Rate."

Categorías:

- **"Definition"**: está indicando la definición de tiempo de inactividad.
- **"Service"**: no se menciona.
- **"Metric"**: no se menciona ninguna métrica específica.
- **"Objective"**: no se menciona ningún objetivo.
- **"Remedy"**: no se mencionan compensaciones.
- **"Claim"**: no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del cliente.
- **"Exception"**: no se hace referencia a ninguna excepción.

Tipo: neither. Esta sentencia proporciona información sobre el tiempo de inactividad.

Oración 50: "Downtime Period" means, for a Customer Application, a period of five consecutive minutes of Downtime."

Categorías:

- **"Definition"**: está indicando la definición del periodo de inactividad.
- **"Service"**: no se menciona.
- **"Metric"**: no se menciona ninguna métrica específica.
- **"Objective"**: no se menciona ningún objetivo.
- **"Remedy"**: no se mencionan compensaciones.
- **"Claim"**: no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del cliente.
- **"Exception"**: no se hace referencia a ninguna excepción.

Tipo: neither. Esta sentencia proporciona información sobre el tiempo de inactividad.

Oración 51: "Intermittent Downtime for a period of less than five minutes will not be counted towards any Downtime Periods."

Categorías:

- **"Definition"**: está indicando la definición del tiempo de Inactividad intermitente.
- **"Service"**: no se menciona.
- **"Metric"**: no se menciona ninguna métrica específica.
- **"Objective"**: no se menciona ningún objetivo.
- **"Remedy"**: no se mencionan compensaciones.
- **"Claim"**: no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del cliente.

- **"Exception"**: establece una excepción a lo que se considera como un período de tiempo de inactividad (downtime) para el propósito de calcular la disponibilidad del servicio.

Tipo: neither. Esta sentencia proporciona una excepción por el que no será contabilizado en el cálculo del tiempo de inactividad.

Oración 52: ""Error rate"" for the Service is defined with the Covered Services."

Categorías:

- **"Definition"**: establece que su definición se encuentra entre los servicios cubiertos.
- **"Service"**: no se menciona.
- **"Metric"**: no se menciona ninguna métrica específica.
- **"Objective"**: no se menciona ningún objetivo.
- **"Remedy"**: no se mencionan compensaciones.
- **"Claim"**: no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del cliente.
- **"Exception"**: no se menciona.

Tipo: neither. Esta sentencia proporciona una excepción por el que no será contabilizado en el cálculo del tiempo de inactividad.

Oración 53: ""Financial Credit"" means the following: Monthly Uptime Percentage Percentage of monthly bill for Covered Service which does not meet SLO that will be credited to future monthly bills of Customer 99.00% – < 99.95% 10% 95.00% – < 99.00% 25% < 95.00% 50% "

Categorías:

- **"Definition"**: establece que significa Financial Credit.
- **"Service"**: no se menciona.
- **"Metric"**: se menciona la métrica "Monthly Uptime Percentage".
- **"Objective"**: especifican los objetivos de disponibilidad esperados para la métrica anterior.
- **"Remedies"**: se mencionan las compensaciones en caso de incumplimiento de la métrica.
- **"Claim"**: no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del cliente.
- **"Exception"**: no se menciona.

Tipo: right. Se categoriza como derecho porque el cliente tendrá la posibilidad de solicitar créditos en caso de incumplimiento del acuerdo.

Oración 54: "Monthly Uptime Percentage"" means total number of minutes in a month, minus the number of minutes of Downtime suffered from all Downtime Periods in a month, divided by the total number of minutes in a month."

Categorías:

- **"Definition":** establece el cálculo de la métrica Monthly Uptime Percentage.
- **"Service":** no se menciona.
- **"Metric":** se menciona la métrica Monthly Uptime Percentage.
- **"Objective":** no se menciona ningún objetivo.
- **"Remedy":** no se mencionan compensaciones.
- **"Claim":** no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del cliente.
- **"Exception":** no se menciona.

Tipo: neither. Esta sentencia hace referencia al cálculo de Monthly Uptime Percentage.

Oración 55: "Customer Must Request Financial Credit."

Categorías:

- **"Definition":** no se establece.
- **"Service":** no se menciona.
- **"Metric":** no se menciona.
- **"Objective":** no se menciona ningún objetivo.
- **"Remedy":** no se menciona.
- **"Claim":** se hace referencia a que el cliente debe reclamar para obtener los créditos.
- **"Exception":** no se menciona.

Tipo: obligación, el cliente debe reclamar los créditos para poder optar a ellos.

Oración 56: "In order to receive any of the Financial Credits described above, Customer must notify Google technical support within thirty days from the time Customer becomes eligible to receive a Financial Credit."

Categorías:

- **"Definition":** se establece como el cliente debe solicitar los créditos para que estos sean aceptados.
- **"Service":** no se menciona.
- **"Metric":** no se menciona.

- "Objective": no se menciona ningún objetivo.
- "Remedy": no se menciona.
- "**Claim**": se hace referencia a que el cliente debe contactar con el servicio de soporte.
- "Exception": no se menciona.

Tipo: obligación, el cliente debe reclamar los créditos para poder optar a ellos.

Oración 57: "Failure to comply with this requirement will forfeit Customer's right to receive a Financial Credit. "

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se menciona.
- "Objective": no se menciona ningún objetivo.
- "Remedy": no se menciona.
- "Claim": no se hace referencia
- "**Exception**": se excluyen de las compensaciones aquellos clientes que no realicen reclamación.

Tipo: neither. Se refiere a una excepción.

Oración 58: "The aggregate maximum number of Financial Credits to be issued by Google to Customer for any and all Downtime Periods that occur in a single billing month will not exceed 50% of the amount due by Customer for the use of the Covered Service for the applicable month."

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se menciona.
- "Objective": no se menciona ningún objetivo.
- "**Remedy**": se menciona que la cantidad máxima de compensación no superará el 50% del importe entregado por el cliente en ese mes.
- "Claim": no se hace referencia.
- "Exception": no se mencionan.

Tipo: neither. Se refiere a una condición específica que declara que Google solo devolverá el como máximo el 50% del importe pagado por el cliente.

Oración 59: "Financial Credits will be made in the form of a monetary credit applied to future use of the Service and will be applied within 60 days after the Financial Credit was requested."

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se menciona.
- "Objective": no se menciona ningún objetivo.
- "**Remedy**": se menciona que las compensaciones serán aplicadas hasta 60 días después de la solicitud.
- "Claim": no se hace referencia.
- "Exception": no se mencionan.

Tipo: neither. Se refiere a una condición específica que declara que Google devolverá los créditos pasados 60 días de la petición.

Oración 60: "The SLA does not apply to any: (a) features designated Alpha or Beta (unless otherwise set forth in the associated Documentation)"

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se menciona.
- "Objective": no se menciona ningún objetivo.
- "Remedy": no se menciona.
- "Claim": no se hace referencia.
- "**Exception**": se menciona que el SLA no contempla la característica designada como Alpha o Beta.

Tipo: neither. Se refiere a una condición específica que declara que este SLA no contempla diferentes características.

Oración 61: "(b) features excluded from the SLA (in the associated Documentation)"

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se menciona.
- "Objective": no se menciona ningún objetivo.
- "Remedy": no se menciona.
- "Claim": no se hace referencia.
- "**Exception**": se menciona que las características excluidas se encuentran en la documentación.

Tipo: neither. Se refiere a una condición específica que declara que este SLA no contempla algunas características.

Oración 62: "or (c) errors: (i) caused by factors outside of Google's reasonable control; (ii) that resulted from Customer's software or hardware or third party software or hardware, or both; (iii) that resulted from abuses or other behaviors that violate the Agreement; or (iv) that resulted from being limited by quotas listed in the Admin Console."

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se menciona.
- "Objective": no se menciona ningún objetivo.
- "Remedy": no se menciona.
- "Claim": no se hace referencia.
- "**Exception**": se mencionan factores por los que Google no se hace responsable de la indisponibilidad del servicio que ofrece.

Tipo: neither. Se refiere a factores específicos en las que Google no se hace responsable.

Oración 63: "Oracle Cloud Infrastructure - Database Cloud The following table indicates which types of Service Level Agreements are applicable to an Oracle Cloud Infrastructure - Database Cloud Service SKU as indicated below by an "X" in the "Type of Service Level Agreement" column:
SKU CLOUD SERVICE TYPE OF SERVICE LEVEL AGREEMENT AVAILABILITY MANAGEABILITY PERFORMANCE"

Categorías:

- "Definition": no se menciona

- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se menciona.
- "Objective": no se menciona ningún objetivo.
- "Remedy": no se menciona.
- "Claim": no se hace referencia.
- "Exception": no se menciona.

Tipo: neither. Se indica que posteriormente se definen los tipos de acuerdo según los servicios.

Oración 64: "B88290 Oracle Database Cloud Service - Enterprise Edition - General Purpose - OCPU Per Hour X X"

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "**Service**": se menciona que para el servicio Enterprise Edition, se garantiza disponibilidad y gestión.
- "**Metric**": se seleccionan disponibilidad y gestión como métricas.
- "Objective": no se menciona ningún objetivo.
- "Remedy": no se menciona.
- "Claim": no se hace referencia.
- "Exception": no se menciona.

Tipo: neither. Se indican los niveles de servicio que se pretenden cumplir para cada servicio.

Oración 65: "B88291 Oracle Database Cloud Service - Enterprise Edition Extreme Performance - General Purpose - OCPU Per Hour X X"

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "**Service**": se menciona que para el servicio Enterprise Edition Extreme Performance, se garantiza disponibilidad y gestión.
- "**Metric**": se seleccionan disponibilidad y gestión como métricas.
- "Objective": no se menciona ningún objetivo.
- "Remedy": no se menciona.
- "Claim": no se hace referencia.
- "Exception": no se menciona.

Tipo: neither. Se indican los niveles de servicio que se pretenden cumplir para cada servicio.

Oración 66: "B88292 Oracle Database Cloud Service - Enterprise Edition High Performance - General Purpose - OCPU Per Hour X X "

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "**Service**": se menciona que para el servicio Enterprise Edition High Performance, se garantiza disponibilidad y gestión.
- "**Metric**": se seleccionan disponibilidad y gestión como métricas.
- "Objective": no se menciona ningún objetivo.
- "Remedy": no se menciona.
- "Claim": no se hace referencia.
- "Exception": no se menciona.

Tipo: neither. Se indican los niveles de servicio que se pretenden cumplir para cada servicio.

Oración 67: "B88293 Oracle Database Cloud Service - Standard Edition - General Purpose - OCPU Per Hour X X "

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "**Service**": se menciona que para el servicio Standard Edition, se garantiza disponibilidad y gestión.
- "**Metric**": se seleccionan disponibilidad y gestión como métricas.
- "Objective": no se menciona ningún objetivo.
- "Remedy": no se menciona.
- "Claim": no se hace referencia.
- "Exception": no se menciona.

Tipo: neither. Se indican los niveles de servicio que se pretenden cumplir para cada servicio.

Oración 68: "B88328 Oracle Cloud Infrastructure - Database Enterprise Edition - Additional Capacity - OCPU Per Hour X X "

Categorías:

- "Definition": no se menciona.

- **"Service"**: se menciona que para el servicio Database Enterprise Edition, se garantiza disponibilidad y gestión.
- **"Metric"**: se seleccionan disponibilidad y gestión como métricas.
- **"Objective"**: no se menciona ningún objetivo.
- **"Remedy"**: no se menciona.
- **"Claim"**: no se hace referencia.
- **"Exception"**: no se menciona.

Tipo: neither. Se indican los niveles de servicio que se pretenden cumplir para cada servicio.

Oración 69: "B88329 Oracle Cloud Infrastructure - Database Enterprise Edition High Performance - Additional Capacity - OCPU Per Hour X X"

Categorías:

- **"Definition"**: no se menciona.
- **"Service"**: se menciona que para el servicio Enterprise Edition, se garantiza disponibilidad y gestión.
- **"Metric"**: se seleccionan disponibilidad y gestión como métricas.
- **"Objective"**: no se menciona ningún objetivo.
- **"Remedy"**: no se menciona.
- **"Claim"**: no se hace referencia.
- **"Exception"**: no se menciona.

Tipo: neither. Se indican los niveles de servicio que se pretenden cumplir para cada servicio.

Oración 70: "B88330 Oracle Cloud Infrastructure - Database Enterprise Edition Extreme Performance - Additional Capacity - OCPU Per Hour X X"

Categorías:

- **"Definition"**: no se menciona.
- **"Service"**: se menciona que para el servicio Database Enterprise Edition Extreme Performance, se garantiza disponibilidad y gestión.
- **"Metric"**: se seleccionan disponibilidad y gestión como métricas.
- **"Objective"**: no se menciona ningún objetivo.
- **"Remedy"**: no se menciona.
- **"Claim"**: no se hace referencia.
- **"Exception"**: no se menciona.

Tipo: neither. Se indican los niveles de servicio que se pretenden cumplir para cada servicio.

Oración 71: "B88331 Oracle Cloud Infrastructure - Database Standard Edition - Additional Capacity - OCPU Per Hour X X "

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "Service": se menciona que para el servicio Database Standard Edition, se garantiza disponibilidad y gestión.
- "Metric": se seleccionan disponibilidad y gestión como métricas.
- "Objective": no se menciona ningún objetivo.
- "Remedy": no se menciona.
- "Claim": no se hace referencia.
- "Exception": no se menciona.

Tipo: neither. Se indican los niveles de servicio que se pretenden cumplir para cada servicio.

Oración 72: "B88404 Oracle Database Cloud Service - All Editions - BYOL - OCPU Per Hour X X"

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "Service": se menciona que para el servicio All Editions, se garantiza disponibilidad y gestión.
- "Metric": se seleccionan disponibilidad y gestión como métricas.
- "Objective": no se menciona ningún objetivo.
- "Remedy": no se menciona.
- "Claim": no se hace referencia.
- "Exception": no se menciona.

Tipo: neither. Se indican los niveles de servicio que se pretenden cumplir para cada servicio.

Oración 73: "B88846 Oracle Cloud Infrastructure - Database All Editions - Additional Capacity - BYOL - OCPU Per Hour X X"

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "Service": se menciona que para el servicio Database All Editions, se garantiza disponibilidad y gestión.

- "Metric": se seleccionan disponibilidad y gestión como métricas.
- "Objective": no se menciona ningún objetivo.
- "Remedy": no se menciona.
- "Claim": no se hace referencia.
- "Exception": no se menciona.

Tipo: neither. Se indican los niveles de servicio que se pretenden cumplir para cada servicio.

Oración 74: "B90569 Oracle Cloud Infrastructure - Database Cloud Service - Standard Edition - OCPU Per Hour X X"

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "Service": se menciona que para el servicio Database Cloud Service - Standard Edition, se garantiza disponibilidad y gestión.
- "Metric": se seleccionan disponibilidad y gestión como métricas.
- "Objective": no se menciona ningún objetivo.
- "Remedy": no se menciona.
- "Claim": no se hace referencia.
- "Exception": no se menciona.

Tipo: neither. Se indican los niveles de servicio que se pretenden cumplir para cada servicio.

Oración 75: "B90570 Oracle Cloud Infrastructure - Database Cloud Service - Enterprise Edition - OCPU Per Hour X X "

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "Service": se menciona que para el servicio Database Cloud Service - Enterprise Edition, se garantiza disponibilidad y gestión.
- "Metric": se seleccionan disponibilidad y gestión como métricas.
- "Objective": no se menciona ningún objetivo.
- "Remedy": no se menciona.
- "Claim": no se hace referencia.
- "Exception": no se menciona.

Tipo: neither. Se indican los niveles de servicio que se pretenden cumplir para cada servicio.

Oración 76: "B90571 Oracle Cloud Infrastructure - Database Cloud Service - Enterprise Edition High Performance - OCPU Per Hour X X"

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "**Service**": se menciona que para el servicio Database Cloud Service - Enterprise Edition, se garantiza disponibilidad y gestión.
- "**Metric**": se seleccionan disponibilidad y gestión como métricas.
- "Objective": no se menciona ningún objetivo.
- "Remedy": no se menciona.
- "Claim": no se hace referencia.
- "Exception": no se menciona.

Tipo: neither. Se indican los niveles de servicio que se pretenden cumplir para cada servicio.

Oración 77: "B90572 Oracle Cloud Infrastructure - Database Cloud Service - Enterprise Edition Extreme Performance - OCPU Per Hour X X"

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "**Service**": se menciona que para el servicio Database Cloud Service - Enterprise Edition Extreme Performance, se garantiza disponibilidad y gestión.
- "**Metric**": se seleccionan disponibilidad y gestión como métricas.
- "Objective": no se menciona ningún objetivo.
- "Remedy": no se menciona.
- "Claim": no se hace referencia.
- "Exception": no se menciona.

Tipo: neither. Se indican los niveles de servicio que se pretenden cumplir para cada servicio.

Oración 78: "B90573 Oracle Cloud Infrastructure - Database Cloud Service - All Editions - BYOL - OCPU Per Hour X X"

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "**Service**": se menciona que para el servicio Database Cloud Service - All Editions, se garantiza disponibilidad y gestión.

- "Metric": se seleccionan disponibilidad y gestión como métricas.
- "Objective": no se menciona ningún objetivo.
- "Remedy": no se menciona.
- "Claim": no se hace referencia.
- "Exception": no se menciona.

Tipo: neither. Se indican los niveles de servicio que se pretenden cumplir para cada servicio.

Oración 79: "Availability Service Level Agreement With respect to a Cloud Service listed above for which the Availability Service Level Agreement under this subsection applies, Oracle will use commercially reasonable efforts to have each such Service available with a Monthly Uptime Percentage (as defined below) of at least 99.9% during any calendar month (the "Service Commitment")."

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "Service": se menciona que para todos los servicios anteriormente definidos se tiene un objetivo frente a disponibilidad del 99.9% mensualmente.
- "Metric": se especifica la métrica Monthly Uptime Percentage.
- "Objective": se refiere al compromiso de servicio, que es una disponibilidad del al menos 99.9% durante un mes.
- "Remedy": no se menciona.
- "Claim": no se hace referencia.
- "Exception": no se menciona.

Tipo: obligation. Se considera una obligación ya que Oracle se compromete a cumplir con al menos 99.9% de disponibilidad.

Oración 80: "In the event an applicable Cloud Service listed above does not meet its Service Commitment for the Availability Service Level Agreement under this subsection, you will be eligible to receive Service Credits for such Non-Compliant Service, with the Service Credit Percentage determined as follows:"

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se especifica.

- "Objective": no se menciona.
- "Remedies": se mencionan compensaciones en formato de Service Credits.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del cliente.
- "Exception": no se mencionan excepciones.

Tipo: right. Se categoriza como derecho porque el cliente tendrá la posibilidad de solicitar créditos en caso de incumplimiento del acuerdo.

Oración 82: "Monthly Uptime Percentage Service Credit Percentage Less than 99.9% but equal to or greater than 99.0% 10% Less than 99.0% but equal to or greater than 95.0% 25% Less than 95.0% 100%"

Categorías:

- "Definition": no se menciona ninguna definición.
- "Service": no se menciona nada en relación con los servicios.
- "Metric": se menciona la métrica " Monthly Uptime Percentage ".
- "Objective": especifican los objetivos de disponibilidad esperados para la métrica anterior.
- "Remedies": se mencionan las compensaciones en caso de incumplimiento de la métrica.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del cliente.
- "Exception": no se mencionan excepciones.

Tipo: right. Se categoriza como derecho porque el cliente tendrá la posibilidad de solicitar créditos en caso de incumplimiento del acuerdo.

Oración 82: "The following terms apply to the Availability Service Level Agreement for the applicable Cloud Services listed above."

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se especifica.
- "Objective": no se refiere a los objetivos.
- "Remedies": no se mencionan.
- "Claim": no se hace referencia.
- "Exception": no se menciona.

Tipo: neither. Es una declaración de aplicabilidad de términos a un acuerdo de nivel de disponibilidad de servicio.

Oración 83: "Monthly Uptime Percentage" is calculated by subtracting from 100%, the percentage of minutes during the calendar month in which the applicable Cloud Service was Unavailable (as defined below)."

Categorías:

- **"Definition":** se define el cálculo de la métrica Monthly Uptime Percentage.
- **"Service":** no se menciona nada en relación con los servicios.
- **"Metric":** se hace referencia al cálculo de la métrica Monthly Uptime Percentage, indicador de rendimiento o disponibilidad.
- **"Objective":** no se especifican nuevos objetivos.
- **"Remedy":** no se especifican compensaciones.
- **"Claim":** no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del usuario.
- **"Exception":** no se establece ninguna excepción.

Tipo: neither. Se define terminología específica del dominio del problema que ha sido empleada durante el acuerdo.

Oración 84: "'Unavailable" means, on a per-Availability Domain basis, any time when: (i) no virtual machine (or, where applicable, none of the virtual machines in a Real Application Cluster (RAC) configuration) of the applicable Cloud Service is able to receive a network connection from an application or a user, and (ii) no I/O operation can be issued to the block storage of such Cloud Service."

Categorías:

- **"Definition":** se define el significado de no disponibilidad para los servicios de Oracle.
- **"Service":** no se menciona.
- **"Metric":** no se especifica.
- **"Objective":** no se refiere a los objetivos.
- **"Remedy":** no se mencionan.
- **"Claim":** no se hace referencia.
- **"Exception":** no se menciona.

Tipo: neither. Se define terminología específica del dominio del problema que ha sido empleada durante el acuerdo.

Oración 85: "This excludes circumstances resulting directly or indirectly from any Common Exclusion."

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se especifica.
- "Objective": no se refiere a los objetivos.
- "Remedies": no se mencionan.
- "Claim": no se hace referencia.
- "**Exception**": se menciona que para la computación de no disponibilidad se excluyen algunos factores.

Tipo: neither. Se describe que se excluyen de la no disponibilidad todas circunstancias directas o indirectas de exclusión común.

Oración 86: "Manageability Service Level Agreement With respect to a Cloud Service listed above for which the Manageability Service Level Agreement under this subsection applies, Oracle will use commercially reasonable efforts to have each such Service available with a Monthly Uptime Percentage (as defined below) of at least 99.9% during any calendar month (the "Service Commitment")."

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "**Service**": se menciona que para todos los servicios anteriormente definidos se tiene un objetivo frente a la disponibilidad del servicio de gestión del 99.9% mensualmente.
- "**Metric**": se especifica la métrica Monthly Uptime Percentage.
- "**Objective**": se refiere al compromiso de servicio, que es una disponibilidad del al menos 99.9% durante un mes.
- "Remedy": no se menciona.
- "Claim": no se hace referencia.
- "Exception": no se menciona.

Tipo: obligation. Se considera una obligación ya que Oracle se compromete a cumplir con al menos 99.9% de disponibilidad.

Oración 87: "In the event an applicable Cloud Service listed above does not meet its Service Commitment for the Manageability Service Level Agreement under this subsection, you will be eligible to receive Service Credits for such Non-Compliant Service, with the Service Credit Percentage determined as follows:"

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se especifica.
- "Objective": no se menciona.
- "**Remedies**": se mencionan compensaciones en formato de Service Credits.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del cliente.
- "Exception": no se mencionan excepciones.

Tipo: right. Se categoriza como derecho porque el cliente tendrá la posibilidad de solicitar créditos en caso de incumplimiento del acuerdo.

Oración 88: "Monthly Uptime Percentage Service Credit Percentage Less than 99.9% but equal to or greater than 99.0% 10% Less than 99.0% but equal to or greater than 95.0% 25% Less than 95.0% 100%"

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "Service": no se menciona.
- "**Metric**": se menciona la métrica " Monthly Uptime Percentage ".
- "**Objective**": especifican los objetivos de disponibilidad esperados para la métrica anterior.
- "**Remedies**": se mencionan las compensaciones en caso de incumplimiento de la métrica.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del cliente.
- "Exception": no se mencionan excepciones.

Tipo: right. Se categoriza como derecho porque el cliente tendrá la posibilidad de solicitar créditos en caso de incumplimiento del acuerdo.

Oración 89: "The following terms apply to the Manageability Service Level Agreement for the applicable Cloud Services listed above:"

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se especifica.
- "Objective": no se refiere a los objetivos.
- "Remedies": no se mencionan.
- "Claim": no se hace referencia.
- "Exception": no se menciona.

Tipo: neither. Es una declaración de aplicabilidad de términos a un acuerdo de nivel de disponibilidad de servicio.

Oración 90: "'Control Plane API Error Rate' means, on a per Availability Domain basis, the percentage value corresponding to: (i) the total number of internal server errors returned by the applicable Cloud Service with an error status of 'Internal Service Error' or 'Service Unavailable' in a five-minute period during a calendar month divided by, (ii) the total number of Control Plane API requests made to such Cloud Service in such five-minute period."

Categorías:

- "**Definition**": se define el significado de tasa de error de la API plano de control para los servicios de Oracle.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se especifica.
- "Objective": no se refiere a los objetivos.
- "Remedy": no se mencionan.
- "Claim": no se hace referencia.
- "Exception": no se menciona.

Tipo: neither. Se define terminología específica del dominio del problema que ha sido empleada durante el acuerdo.

Oración 91: "This excludes circumstances resulting directly or indirectly from any Common Exclusion."

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "Service": no se menciona.

- "Metric": no se especifica.
- "Objective": no se refiere a los objetivos.
- "Remedies": no se mencionan.
- "Claim": no se hace referencia.
- "**Exception**": se menciona que para la computación de no disponibilidad se excluyen algunos factores.

Tipo: neither. Se describe que se excluyen de la no disponibilidad todas circunstancias directas o indirectas de exclusión común.

Oración 92: "“Monthly Uptime Percentage” is calculated by subtracting from 100%, the average of the ControlPlane API Error Rate for each five-minute period during the applicable calendar month.”

Categorías:

- "**Definition**": se define el cálculo de la métrica Monthly Uptime Percentage.
- "Service": no se menciona nada en relación con los servicios.
- "**Metric**": se hace referencia al cálculo de la métrica Monthly Uptime Percentage, indicador de rendimiento o disponibilidad.
- "Objective": no se especifican nuevos objetivos.
- "Remedy": no se especifican compensaciones.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del usuario.
- "Exception": no se establece ninguna excepción.

Tipo: neither. Se define terminología específica del dominio del problema que ha sido empleada durante el acuerdo.

Oración 93: "Service Level Agreement Last Updated: August 1, 2022. The following defined terms apply to this Service Level Agreement for the Services APIs (as defined below) ("SLA")."

Categorías:

- "**Definition**": la oración describe que en el "Service Level Agreement" se definen los términos que aplican a los servicios de la API.
- "**Service**": se menciona el servicio " Services APIs".
- "Metric": no se hace referencia a ninguna métrica.
- "Objective": no se especifican nuevos objetivos.
- "Remedy": no se especifican compensaciones.

- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del usuario.
- "Exception": no se establece ninguna excepción.

Tipo: neither. No es ni una obligación ni un derecho, es una sentencia en la que se define que se va a tratar en el SLA.

Oración 94: "“Actual Monthly Uptime Percentage” = (A-B+C)/A, where: A = Total Monthly Time (as defined below); B = Unavailable Monthly Time (as defined below); and C = Excluded Monthly Times (as defined below)."

Categorías:

- "Definition": se define el cálculo de la métrica Monthly Uptime Percentage.
- "Service": no se menciona nada en relación con los servicios.
- "Metric": se hace referencia al cálculo de la métrica Monthly Uptime Percentage, indicador de rendimiento o disponibilidad.
- "Objective": no se especifican nuevos objetivos.
- "Remedy": no se especifican compensaciones.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del usuario.
- "Exception": no se establece ninguna excepción.

Tipo: neither. Se define terminología específica del dominio del problema que ha sido empleada durante el acuerdo.

Oración 95: "“Monthly Uptime Percentage Threshold” means the applicable percentage set forth in the table in Section 2 (Service Commitments) of this SLA under the heading, “Monthly Uptime Percentage Threshold.”"

Categorías:

- "Definition": se define la métrica Monthly Uptime Percentage Threshold.
- "Service": no se menciona nada en relación con los servicios.
- "Metric": se hace referencia a la métrica Monthly Uptime Percentage Threshold, indicador de umbral de rendimiento o disponibilidad.
- "Objective": no se especifican nuevos objetivos.
- "Remedy": no se especifican compensaciones.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del usuario.
- "Exception": no se establece ninguna excepción.

Tipo: neither. Se define terminología específica del dominio del problema que ha sido empleada durante el acuerdo.

Oración 96: "“SendGrid Services API” means the Mail Send application programming interface for the services branded as “SendGrid” or “Twilio SendGrid”."

Categorías:

- **"Definition":** se define SendGrid Services API.
- **"Service":** se menciona un servicio externo, SendGrid que permite el envío de email.
- **"Metric":** no se hace referencia a ninguna métrica.
- **"Objective":** no se especifican nuevos objetivos.
- **"Remedy":** no se especifican compensaciones.
- **"Claim":** no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del usuario.
- **"Exception":** no se establece ninguna excepción.

Tipo: neither. Se define terminología específica del dominio del problema que ha sido empleada durante el acuerdo.

Oración 97: "“Services APIs” means, collectively, the Twilio Services APIs (as defined below) and SendGrid Services API. “

Categorías:

- **"Definition":** se define Services APIs.
- **"Service":** se menciona que “Services APIs” incluye todos los servicios de Twilio que se indican más adelante y SendGrid.
- **"Metric":** no se hace referencia a ninguna métrica.
- **"Objective":** no se especifican nuevos objetivos.
- **"Remedy":** no se especifican compensaciones.
- **"Claim":** no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del usuario.
- **"Exception":** no se establece ninguna excepción.

Tipo: neither. Se define terminología específica del dominio del problema que ha sido empleada durante el acuerdo.

Oración 98: "“Service Credit” means the credit that Customer is eligible to request pursuant to Section 4 (Service Credit Request) of this SLA if (a) the Actual Monthly Uptime Percentage is less than the applicable Monthly Uptime Percentage Threshold or (b) there is a failure to achieve a Successful Connection Rate (as defined below). “

Categorías:

- **"Definition"**: se definen las ocasiones en las que los clientes pueden solicitar Service Credit.
- **"Service"**: no se mencionan.
- **"Metric"**: no se hace referencia a ninguna métrica.
- **"Objective"**: no se especifican nuevos objetivos.
- **"Remedy"**: no se especifican compensaciones.
- **"Claim"**: no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del usuario.
- **"Exception"**: no se establece ninguna excepción.

Tipo: neither. Se define terminología específica del dominio del problema que ha sido empleada durante el acuerdo.

Oración 99: "A Service Credit is calculated by multiplying the applicable percentage set forth in Section 2 (Service Commitments) of this SLA by (x) the fees Customer actually incurs for the affected Twilio Services APIs or (y) Customer's email package fees for the affected SendGrid Services API, in either case, for the applicable calendar month. "

Categorías:

- **"Definition"**: se define el cálculo de los Service Credit.
- **"Service"**: se menciona un servicio externo, SendGrid que permite el envío de email.
- **"Metric"**: no se hace referencia a ninguna métrica.
- **"Objective"**: no se especifican nuevos objetivos.
- **"Remedy"**: se especifican cómo se calculan las compensaciones.
- **"Claim"**: no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del usuario.
- **"Exception"**: no se establece ninguna excepción.

Tipo: neither. Se define terminología específica del dominio del problema que ha sido empleada durante el acuerdo.

Oración 100: "'Successful Connection Rate' means, in the applicable calendar month, a Web API v3 Mail send request by Customer that returns a '202' accepted response at a rate of at least, (a) with respect to emails originating from North America or South America, fifteen thousand (15,000) requests per second or (b) with respect to emails originating outside of North America or South America, ten thousand (10,000) requests per second."

Categorías:

- **"Definition"**: se define que es una conexión satisfactoria y se limita según el país desde el que se ejecuta la API.
- **"Service"**: se menciona que afecta a SendGrid.
- **"Metric"**: no se hace referencia a ninguna métrica.
- **"Objective"**: no se especifican nuevos objetivos.
- **"Remedy"**: no se especifican compensaciones.
- **"Claim"**: no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del usuario.
- **"Exception"**: se establecen limitaciones según el país.

Tipo: neither. Se define terminología específica del dominio del problema que ha sido empleada durante el acuerdo.

Oración 101: "A Successful Connection Rate is conditioned on (x) Customer utilizing a sufficient number of concurrent connections to support such Successful Connection Rate; (y) Customer's send requests not exceeding (i) with respect to emails originating from North America or South America, six (6) gigabits per second in the aggregate or (ii) with respect to emails originating outside of North America or South America, four (4) gigabits per second in the aggregate; and (z) Customer honoring Twilio's then-current time-to-live value for domain name system lookups of the Web API v3 Mail send address."

Categorías:

- **"Definition"**: no se definen.
- **"Service"**: no se mencionan.
- **"Metric"**: no se hace referencia a ninguna métrica.
- **"Objective"**: no se especifican nuevos objetivos.
- **"Remedy"**: no se especifican compensaciones.
- **"Claim"**: no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del usuario.
- **"Exception"**: se establecen limitaciones en la tarifa de conexión exitosa.

Tipo: neither. Se podría considerar una limitación en las obligaciones del proveedor, existen factores fuera de control que pueden afectar a los servicios proporcionados y el proveedor no es responsable.

Oración 102: "'Total Monthly Time' means the total number of minutes in the applicable calendar month."

Categorías:

- **"Definition"**: se define el tiempo total de actividad mensual
- **"Service"**: no se menciona.
- **"Metric"**: no se hace referencia a ninguna métrica.
- **"Objective"**: no se especifican nuevos objetivos.
- **"Remedy"**: no se especifican compensaciones.
- **"Claim"**: no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del usuario.
- **"Exception"**: no se establecen.

Tipo: neither. Se define terminología específica del dominio del problema que ha sido empleada durante el acuerdo.

Oración 103: "'Twilio Services APIs' means the application programming interfaces branded as 'Twilio'."

Categorías:

- **"Definition"**: se definen en nombre que se le da a la API de Twilio
- **"Service"**: no se menciona.
- **"Metric"**: no se hace referencia a ninguna métrica.
- **"Objective"**: no se especifican nuevos objetivos.
- **"Remedy"**: no se especifican compensaciones.
- **"Claim"**: no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del usuario.
- **"Exception"**: no se establecen.

Tipo: neither. Se define terminología específica del dominio del problema que ha sido empleada durante el acuerdo.

Oración 104: "'Unavailable Monthly Time' means the number of minutes in the applicable calendar month during which the Twilio Services APIs or SendGrid Services API, as applicable, were unavailable for use. "

Categorías:

- **"Definition"**: se define el término Unavailable Monthly Time que influyen en el cálculo de la disponibilidad.
- **"Service"**: no se menciona.
- **"Metric"**: no se hace referencia a ninguna métrica.
- **"Objective"**: no se especifican nuevos objetivos.
- **"Remedy"**: no se especifican compensaciones.

- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del usuario.
- "Exception": no se establecen.

Tipo: neither. Se define terminología específica del dominio del problema que ha sido empleada durante el acuerdo.

Oración 105: "2. Service Commitments Applicable APIs Monthly Uptime Percentage Threshold Service Credit Services APIs 99.95% 10% credit equivalent Twilio Services APIs during the calendar months in which Customer has purchased the Twilio Administration Edition or Twilio Enterprise Edition 99.99% 10% credit equivalent SendGrid Services API during the calendar months in which Customer has purchased the Email Strategy - Gold, Enterprise Program Management, or Enterprise Program Management & Strategy package 99.99% 10% credit equivalent "

Categorías:

- "Definition": no se menciona ninguna definición.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": se menciona la métrica " Monthly Uptime Percentage Threshold".
- "Objective": especifican los objetivos de disponibilidad esperados para la métrica anterior.
- "Remedies": se mencionan las compensaciones en caso de incumplimiento de la métrica.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del cliente.
- "Exception": no se mencionan excepciones.

Tipo: right. Se categoriza como derecho porque el cliente tendrá la posibilidad de solicitar créditos en caso de incumplimiento del acuerdo.

Oración 106: "Furthermore, if Twilio fails to achieve a Successful Connection Rate for the SendGrid Services API during the calendar months in which Customer has purchased the Email Strategy - Gold, Enterprise Program Management, or Enterprise Program Management & Strategy package, Customer will be eligible to request a Service Credit equal to ten percent (10%). "

Categorías:

- "Definition": no se menciona ninguna definición.
- "Service": no se menciona.

- "Metric": no se menciona.
- "Objective": no se especifican.
- "**Remedies**": se mencionan las compensaciones en caso de incumplimiento de tasa de conexión exitosa.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del cliente.
- "Exception": no se mencionan excepciones.

Tipo: right. Se categoriza como derecho porque el cliente tendrá la posibilidad de solicitar créditos en caso de incumplimiento de la tasa de conexión.

Oración 107: "Customer may subscribe to email notifications for status updates at <https://status.twilio.com> for the Twilio Services APIs and <https://status.sendgrid.com> for the SendGrid Services API."

Categorías:

- "Definition": no se menciona ninguna definición.
- "**Service**": se menciona un servicio que el proveedor oferta al cliente para conocer el estado de la api.
- "Metric": no se menciona.
- "Objective": no se especifican.
- "Remedies": no se mencionan.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del cliente.
- "Exception": no se mencionan excepciones.

Tipo: neither. Es una condición que se define con el fin de facilitar al cliente.

Oración 108: "Customer has the right, exercisable no more than once (1) per calendar month during the time period in which Customer has purchased the Email Strategy - Gold, Enterprise Program Management, or Enterprise Program Management & Strategy package, to request a report from Twilio indicating the Successful Connection Rate applicable to Customer's email sends during the previous thirty (30) days."

Categorías:

- "Definition": no se menciona ninguna definición.
- "**Service**": se menciona un servicio que el proveedor oferta al cliente para recibir un informe mensual de las conexiones satisfechas.
- "Metric": no se menciona.

- "Objective": no se especifican.
- "Remedies": no se menciona.
- "Claim": no se hace referencia a ninguna reclamación por parte del cliente.
- "Exception": se menciona una limitación a no más de una vez por mes.

Tipo: right. Se categoriza como derecho porque el cliente tendrá la posibilidad de solicitar un informe con la tasa de acierto de las peticiones.

Oración 109: "To receive a Service Credit, Customer must submit a request to Customer Support via <https://www.twilio.com/help/contact> for the Twilio Services APIs and <https://support.sendgrid.com> for the SendGrid Services API within thirty (30) days from the last day of the calendar month in which Customer claims Twilio failed to meet the applicable Monthly Uptime Percentage Threshold or achieve a Successful Connection Rate."

Categorías:

- "Definition": no se menciona ninguna definición.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se menciona.
- "Objective": no se especifican.
- "Remedies": se mencionan que para obtener las compensaciones, el cliente debe solicitarlas.
- "Claim": se hace referencia a reclamación de créditos por parte del cliente en de treinta días desde el mes en el que se produjo el incumplimiento.
- "Exception": no se mencionan excepciones.

Tipo: obligation. Se categoriza como obligación porque el debe solicitar los créditos para que se los devuelvan.

Oración 110: "All submissions must include: (a) "SLA Claim" as the subject of the ticket; (b) the dates and times of (i) Unavailable Monthly Time calculated based on the status page available at <https://status.twilio.com> for the Twilio Services APIs and <https://status.sendgrid.com> for the SendGrid Services API or (ii) the failure to achieve a Successful Connection Rate; and (c) any documentation of the Unavailable Monthly Time or failure to achieve a Successful Connection Rate."

Categorías:

- "Definition": no se menciona ninguna definición.

- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se menciona.
- "Objective": no se especifican.
- "Remedies": no se mencionan.
- "**Claim**": se hace referencia al contenido que debe contener una reclamación por parte del cliente.
- "Exception": no se mencionan excepciones.

Tipo: obligation. El cliente debe registrar toda la información en su reclamación para optar a los Créditos.

Oración 111: "Any Service Credit will be applied to future amounts payable by Customer to Twilio for the Services APIs."

Categorías:

- "Definition": no se menciona ninguna definición.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se menciona.
- "Objective": no se especifican.
- "**Remedies**": los créditos solo se aplicarán únicamente a pagos futuros.
- "Claim": no se menciona.
- "Exception": no se mencionan excepciones.

Tipo: neither. Se menciona una cláusula específica referente a los créditos.

Oración 112: "Service Credits are not available in the form of refunds."

Categorías:

- "Definition": no se menciona ninguna definición.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se menciona.
- "Objective": no se especifican.
- "**Remedies**": los créditos del servicio no están disponibles en formato de reembolsos.
- "Claim": no se referencia.
- "Exception": no se mencionan excepciones.

Tipo: neither. Se menciona una cláusula específica referente a los créditos.

Oración 113: "Notwithstanding anything to the contrary in this Agreement, no Unavailable Monthly Time will be deemed to have occurred if it: (a) is caused by factors outside of Twilio's reasonable control, including, without limitation, telecommunications provider-related problems or issues, Internet access or related problems occurring beyond the point in the network where Twilio maintains access and control over the Services APIs; (b) results from any actions or inactions of Customer or any third party (except for Twilio's agents and subcontractors); (c) results from any Customer Application(s), Customer's equipment, software, or other technology, add-on services, or third-party equipment, software, or other technology (except for equipment within Twilio's direct control); (d) occurs during Twilio's scheduled maintenance for which Twilio will provide at least twenty-four (24) hours prior notice; (e) occurs during Twilio's emergency maintenance (maintenance that is necessary for purposes of maintaining the integrity or operation of the Services APIs), regardless of the notice provided by Twilio; (f) results from any Services APIs that are identified as alpha, beta, not generally available, limited release, developer preview, or any similar Services APIs offered by Twilio; or (g) is less than five (5) minutes of continuous unavailability in duration (collectively, "Excluded Monthly Times")."

Categorías:

- "Definition": no se menciona ninguna definición.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se menciona.
- "Objective": no se especifican.
- "Remedies": no se mencionan.
- "Claim": no se hace referencia.
- "Exception": se mencionan multitud de factores por los que no se tendrá en cuenta la indisponibilidad del sistema en esas situaciones.

Tipo: neither. Se mencionan distintos factores que no se tendrán en cuenta en el cálculo de la indisponibilidad.

Oración 114: "This SLA will not apply to any services or application programming interfaces branded as "Segment" or "Twilio Segment" ("Segment Services")."

Categorías:

- "Definition": no se menciona ninguna definición.
- "Service": no se menciona.

- "Metric": no se menciona.
- "Objective": no se especifican.
- "Remedies": no se mencionan.
- "Claim": no se hace referencia.
- **"Exception"**: este acuerdo no es válido para los servicios "Segment" or "Twilio Segment".

Tipo: neither. Se mencionan distintos factores que no se tendrán en cuenta en el cálculo de la indisponibilidad.

Oración 115: "The service level agreement for the Segment Services is available at <https://www.segment.com/legal/sla>."

Categorías:

- "Definition": no se menciona ninguna definición.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se menciona.
- "Objective": no se especifican.
- "Remedies": no se mencionan.
- "Claim": no se hace referencia.
- "Exception": no se mencionan excepciones.

Tipo: neither. Se enlaza al SLA del servicio Segment.

Oración 116: "The Service Credits set forth in this SLA are Twilio's sole and entire liability to Customer, and Customer's sole and exclusive remedy, for Twilio's failure to meet any Monthly Uptime Percentage Threshold or achieve any Successful Connection Rate. "

Categorías:

- "Definition": no se menciona ninguna definición.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se menciona.
- "Objective": no se especifican.
- **"Remedies"**: se menciona que el proveedor tiene la responsabilidad de devolver los créditos.
- "Claim": no se hace referencia.
- "Exception": no se mencionan excepciones.

Tipo: obligation. El proveedor tiene la obligación de devolver los créditos.

Oración 117: "Twilio may update this SLA from time to time."

Categorías:

- "Definition": no se menciona ninguna definición.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se menciona.
- "Objective": no se especifican.
- "Remedies": no se mencionan.
- "Claim": no se hace referencia.
- "Exception": no se mencionan excepciones.

Tipo: right. El proveedor tiene el derecho de actualizar el acuerdo.

Oración 118: "The then-current terms of this SLA are available at <https://www.twilio.com/legal/service-level-agreement>."

Categorías:

- "Definition": no se menciona ninguna definición.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se menciona.
- "Objective": no se especifican.
- "Remedies": no se mencionan.
- "Claim": no se hace referencia.
- "Exception": no se mencionan excepciones.

Tipo: neither. Se indica información sobre la localización del SLA