

Contrato de Nivel de Servicio de Amazon EKS

Última actualización: marzo 19 de 2019

Este Contrato de Nivel de Servicio de Amazon EKS ("SLA") es una política que rige el uso del Sistema de Contenedores Elásticos de Amazon para Kubernetes ("Amazon EKS") y se aplica de manera independiente a cada cuenta que usa Amazon EKS. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Contrato del Cliente de AWS](#) u otro acuerdo celebrado con nosotros que rija su uso de nuestros Servicios (el "Contrato"), se aplican los términos y condiciones de este SLA, pero solo en la medida de tal conflicto. Los términos en mayúscula utilizados en el presente y no definidos aquí tendrán los significados establecidos en el Contrato.

Compromiso de Servicio

AWS realizará los esfuerzos comercialmente razonables para que el punto extremo de los Clúster de Amazon EKS estén disponibles con un Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual de al menos 99.9% durante cualquier ciclo de facturación mensual (el "Compromiso de Servicio"). En el caso de que Amazon EKS no cumpla con el compromiso de Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual, usted será elegible para recibir un Crédito por Servicio, tal como se describe a continuación.

Créditos por Servicio

Los Créditos por Servicio se calculan como un porcentaje de los cargos que pagó por los Clústeres de EKS que no cumplieron con el compromiso del Porcentaje de Tiempo de actividad mensual en un ciclo de facturación de acuerdo con la siguiente tabla:

Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual	Porcentaje de Crédito por Servicio
Menos del 99.9% pero mayor o igual al 99.0%	10%
Menos del 99.0% pero mayor o igual al 95.0%	25%
Menos del 95.0%	100%

Aplicaremos los Créditos por Servicio solo en futuros pagos de Amazon EKS que de otra forma le corresponderían pagar a usted. A nuestra discreción, podremos emitir el Crédito por Servicio a la tarjeta de crédito que utilizó para pagar el ciclo de facturación en el que se produjo la indisponibilidad. Los Créditos por Servicio no le darán derecho a ningún reembolso u otro pago de AWS. El Crédito por Servicio se aplicará y emitirá solo si el valor del crédito para el ciclo de facturación mensual correspondiente es superior a un dólar (\$1 USD). Los Créditos por Servicio no se pueden transferir o aplicar a ninguna otra cuenta. A menos que se indique lo contrario en el Contrato, su único y exclusivo recurso por cualquier indisponibilidad o la ausencia de desempeño u otro incumplimiento de nuestra parte en el suministro de Amazon EKS es el recibo de Créditos por Servicio (si es elegible) de acuerdo con los términos de este SLA.

Solicitud de Crédito y Procedimientos de Pago

Para recibir Créditos por Servicio, deberá presentar un reclamo [abriendo un caso en el Centro de Soporte de AWS](#). Para ser elegible, debemos recibir la solicitud de crédito a más tardar al final del segundo ciclo de facturación después del cual se presentó el incidente y debe incluir:

- Las palabras "Solicitud de Crédito de SLA" en la línea de asunto;
- El ciclo de facturación y las regiones de AWS con respecto a los cuales realiza el reclamo de un Crédito por Servicio, junto con las fechas y horas de cada Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual y el desglose de Disponibilidad que reclama;
- Los Clústeres de EKS y las regiones de AWS del punto extremo del Clúster de EKS afectado; y
- Sus registros de solicitud que documentan los errores y corroboran la interrupción que reclama (cualquier información confidencial o sensible en estos registros debe eliminarse o reemplazarse con asteriscos)

Si confirmamos el Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual de dicha solicitud y resulta inferior al Compromiso de Servicio, le emitiremos los Créditos por Servicio dentro de un ciclo de facturación posterior al mes en que se realizó la solicitud de crédito. Si no proporciona la solicitud u otra información según lo requerido anteriormente, no podrá recibir los Créditos por Servicio.

Exclusiones del SLA de Amazon EKS

El Compromiso de Servicio no se aplica a ninguna indisponibilidad, suspensión o terminación de Amazon EKS, o cualquier otro problema de rendimiento de Amazon EKS: (i) 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 EKS; (ii) aquello que resulte de cualquier acción o inacción voluntaria de su parte o de cualquier tercero (v.g., reinicio de un clúster, actualización de la versión del clúster, actualización de la configuración del clúster, desactivación de grupos de seguridad, cambio de contraseñas de VPC, etc.); (iii) causado por el software de orquestamiento de contenedores de origen que lleva a daños repetitivos en el Clúster de EKS o un Clúster de EKS no operable; (iv) aquello que resulte de su equipo, software u otra tecnología y/o equipos, software u otra tecnología de terceros (que no sean equipos de terceros que estén bajo nuestro control directo); o (v) que surja de nuestra suspensión o cancelación de su derecho a utilizar Amazon EKS de conformidad con el Contrato (en conjunto, las "Exclusiones de SLA de Amazon EKS").

Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos a los utilizados de manera explícita en nuestro cálculo de Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual, entonces podemos emitir un Crédito por Servicio que contemple dichos factores a nuestra discreción. La disponibilidad de instancias de EC2 adjuntas a un Clúster de EKS está cubierta por el [SLA de Amazon Compute](#).

Definiciones

- "Clúster de EKS" significa el plano de control de clúster de EKS ejecutado por AWS.
- El "Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual" para un clúster de EKS determinado se calcula restando del 100% el porcentaje de intervalos de 5 minutos durante el ciclo de facturación mensual en el que el punto extremo del Clúster de EKS no se encontraba "Disponible". Si ha estado ejecutando ese Clúster de EKS solo durante una parte del mes, se supone que su Clúster de EKS está disponible al 100% para la parte del mes en que no se

estaba ejecutando. Las mediciones del Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual excluyen el tiempo de Indisponibilidad que resulta directa o indirectamente de cualquier Exclusión del SLA de Amazon EKS.

- Un "Crédito por Servicio" es un crédito en dólares, calculado según lo establecido anteriormente, que podemos devolver a una cuenta elegible.
- "No disponible" e "Indisponibilidad" significa que todas las solicitudes de conexión a un punto extremo para el Clúster EKS aplicable fallan durante un intervalo de 5 minutos.

Versiones anteriores: [Enlace](#)

