

La traducción a continuación se suministra únicamente para fines informativos. En caso de discrepancia, incongruencia o conflicto entre esta traducción y la versión más actualizada en inglés (lo cual incluye aquellos causados por retrasos en la traducción), prevalecerá la versión en inglés.

Acuerdo de nivel de servicios para Amazon EKS

Última actualización: 4 de mayo de 2022

El presente Acuerdo de nivel de servicio para Amazon EKS (Service Level Agreement, "SLA") es una política que rige el uso del servicio para Kubernetes de Amazon Elastic Container ("Amazon EKS") y se aplica por separado a cada cuenta que utilice Amazon EKS. En caso de surgir un conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Acuerdo del cliente de AWS](#) o cualquier otro acuerdo con nosotros que rija su uso de nuestros Servicios (el "Acuerdo"), prevalecerán los términos y condiciones de este SLA, pero solo en lo que se refiere a dicho conflicto. Los términos en mayúsculas que se usan en este documento pero que no se definen en el mismo tienen los mismos significados que se les asignan en el Contrato. (Nota: El Acuerdo de nivel de servicio para AWS Fargate para Amazon EKS se encuentra en el [Acuerdo de nivel de servicio de Amazon Compute](#) [con sus actualizaciones oportunas]).

Compromiso de servicio

AWS realizará los esfuerzos comerciales razonables para que los Clústeres Amazon DocumentDB esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual de al menos el 99,95 %, en cada caso durante el ciclo de facturación mensual (el "Compromiso de servicio"). En caso de que Amazon EKS no cumpla con el compromiso del Porcentaje de tiempo de actividad mensual, usted reunirá los requisitos para recibir un Crédito de servicio, según se describe a continuación.

Créditos de servicio

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje de los cargos totales pagados por usted 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 el siguiente esquema:

Porcentaje de tiempo de actividad mensual	Porcentaje de Crédito de servicio
Inferior al 99,95 %, pero igual o superior al 99,0 %	10 %
Inferior al 99,0 %, pero igual o superior al 95,0 %	25 %
Inferior al 95,0 %	100 %

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo contra futuros pagos de Amazon EKS que de otro modo usted adeude. A nuestra discreción, podemos emitir el Crédito de servicio a la tarjeta de crédito que utilizó para pagar el ciclo de facturación en el que ocurrió la falta de disponibilidad. Los Créditos de servicio no le otorgan ningún derecho a reembolso u otros pagos por parte de AWS. El Crédito de servicio se aplicará y emitirá solo si el importe de crédito correspondiente al ciclo de facturación mensual aplicable es superior a un dólar (1 USD). Los Créditos de servicio no pueden

transferirse ni aplicarse a otra cuenta. A menos que se indique lo contrario en el Acuerdo, su único y exclusivo recurso por cualquier falta de disponibilidad, de rendimiento o cualquier otra falta por nuestra parte en la provisión de Amazon EKS es la recepción de un Crédito de servicio (si reúne los requisitos), de acuerdo con los términos de este SLA.

Procedimientos de solicitud de crédito y pago

Para recibir un Crédito de Servicio, es necesario que envíe una reclamación mediante [la apertura de un caso en el Centro de Soporte de AWS](#). Para reunir los requisitos, debemos recibir la solicitud de crédito antes del final del segundo ciclo de facturación posterior al ciclo en el que se produjo el incidente; la solicitud debe incluir:

- las palabras “Solicitud de crédito de SLA” en el asunto;
- el ciclo de facturación y las regiones de AWS con respecto a los cuales usted reclama un Crédito de servicio, junto con las fechas y las horas de cada Porcentaje de tiempo de actividad mensual y un desglose de la Disponibilidad objeto de su reclamación;
- los Clústeres de EKS y las regiones de AWS de los puntos de conexión de los Clústeres de EKS afectados; y
- sus registros de solicitud que documenten los errores y corroboren su reclamación de interrupción (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 es menor que el Compromiso de servicio, le emitiremos el Crédito de servicio dentro de un ciclo de facturación posterior al mes en que ocurrió la solicitud. Si no envía la solicitud ni proporciona otra información según se requiere anteriormente, no reunirá los requisitos para recibir un Crédito de Servicio.

Exclusiones del SLA para Amazon EKS

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de Amazon EKS o cualquier otro problema de rendimiento de Amazon EKS: (i) causados por factores fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier evento de fuerza mayor o acceso a Internet o problemas relacionados más allá del punto de demarcación de Amazon EKS; (ii) que surjan de cualquier acción u omisión por su parte, (p. ej., reiniciar un clúster, actualizar la versión de un clúster, actualizar la configuración de un clúster, deshabilitar los grupos de seguridad, cambiar o configurar mal los ajustes de VPC, etc.); (iii) causados por software de orquestación de código abierto, que provoquen repetidas fallas de un Clúster de EKS o generen un Clúster de EKS inoperable (p. ej., fallos no documentados en el código fuente de Kubernetes); (iv) que surjan de sus equipos, software u otra tecnología; o (v) que surjan de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a utilizar Amazon EKS de conformidad con el Acuerdo (en forma conjunta, las “Exclusiones del SLA para Amazon EKS”).

Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos de los que se utilizan explícitamente en nuestro cálculo del Porcentaje de tiempo de actividad mensual, entonces podemos emitir un Crédito de servicio, para lo cual consideraremos dichos factores, a nuestra discreción. La disponibilidad de las instancias EC2 vinculadas con un Clúster de EKS se encuentra cubierta en virtud del [SLA para Amazon Compute](#).

Definiciones

- “Clúster de EKS” significa el panel de control para un clúster de EKS ejecutado por AWS.

- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” para un Clúster de EKS se calcula al restar del 100 % el porcentaje de intervalos de 5 minutos durante el ciclo de facturación mensual en los cuales el punto de conexión del Clúster de EKS estuvo No disponible. Si usted ejecutó el Clúster de EKS únicamente durante una parte del mes, se asume que su Clúster de EKS estuvo 100 % disponible durante la porción del mes en que no se estuvo ejecutando. Las mediciones del Porcentaje de tiempo de actividad mensual no incluyen la Falta de disponibilidad causada directa o indirectamente por una Exclusión del SLA de Amazon EKS.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos acreditar a una cuenta que califique.
- “No disponible” y “Falta de disponibilidad” significan que todas las solicitudes de conexión enviadas al punto de conexión de Kubernetes del Clúster de EKS aplicable fallaron durante un intervalo de 5 minutos.