

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 servicio de Amazon ECS Anywhere

Última actualización: 5 de mayo de 2022

Este Acuerdo de nivel de servicio de Amazon ECS Anywhere (Service Level Agreement, "SLA") es una política que rige el uso de Amazon Elastic Container Service Anywhere ("Amazon ECS Anywhere") y se aplica por separado a cada cuenta que utiliza Amazon ECS Anywhere. 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 utilizan en el presente documento, pero que no aparecen definidos en él, tendrán los mismos significados que se les asigna en el Acuerdo.

Compromiso de servicio

AWS hará todo lo comercialmente razonable para poner a disposición Amazon ECS Anywhere con los Porcentajes de tiempo de actividad mensual establecidos en la tabla que se incluye a continuación para cada región de AWS durante cualquier ciclo de facturación mensual (el "Compromiso de servicio"). En caso de que Amazon ECS Anywhere no cumpla con el Compromiso de servicio, 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 que usted ha pagado por Amazon ECS Anywhere en la región de AWS correspondiente durante el ciclo de facturación mensual en el cual no se cumplió con el Compromiso de servicio, de acuerdo con el siguiente cronograma:

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 %	30 %
Inferior al 95,0 %	100 %

Aplicaremos cualquier Crédito de servicio solo contra futuros pagos de Amazon ECS Anywhere que, de otro modo, usted adeudaría. 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 reembolsos u otros pagos por parte de AWS. Los Créditos de servicio se aplicarán y emitirán 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, rendimiento o cualquier otra falta de nuestra parte en la prestación de Amazon ECS Anywhere 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, debe enviar 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:

1. las palabras “Solicitud de crédito de SLA” en el asunto;
2. el ciclo de facturación, las regiones de AWS y las fechas y horas de cada incidente de Porcentaje de tiempo de actividad mensual y no disponibilidad que usted reclama;
3. las Solicitudes afectadas y la identificación de Instancia externa; y
4. los registros de su 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 tal solicitud y es inferior al Compromiso de servicio, le emitiremos el Crédito de servicio en el plazo de un ciclo de facturación después del mes en que se presentó la solicitud. Si no envía la solicitud ni proporciona otra información según lo requerido antes, no reunirá los requisitos para recibir un Crédito de Servicio.

Exclusiones del SLA de Amazon ECS Anywhere

El Compromiso de servicio no se aplica a ninguna falta de disponibilidad, suspensión o rescisión de Amazon ECS Anywhere, o cualquier otro problema de rendimiento de Amazon ECS Anywhere: (i) causado por factores que están fuera de nuestro control razonable, incluido cualquier evento de fuerza mayor o acceso a Internet u otros problemas relacionados más allá del punto de demarcación de Amazon ECS Anywhere; (ii) que sea el resultado de cualquier acción o inacción voluntaria de su parte (p. ej., reinicio de una instancia, actualización de una instancia, actualización de la configuración de la instancia, inhabilitación de grupos de seguridad, cambio o error de configuración en las configuraciones de VPC, etc.); (iii) que sea el resultado de un software de orquestación de código abierto que lleva a reiteradas fallas de la Instancia de ECS Anywhere o que hace que ECS Anywhere sea inoperable; (iv) que sea resultado de sus equipos, software u otra tecnología; o (v) que surja de nuestra suspensión o rescisión de su derecho a usar Amazon ECS, de conformidad con el Acuerdo (en su conjunto, las “Exclusiones del SLA de Amazon ECS Anywhere”).

Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos a aquellos usados en nuestros cálculos del Porcentaje de tiempo de actividad mensual, podemos emitir un Crédito de servicio tomando en cuenta dichos factores a nuestra discreción.

Definiciones

- Un “Error” es cualquier Solicitud que devuelva un código de error 500 o 503, como se describe en Amazon ECS [Errores comunes](#) en el sitio de AWS.

- La “Falta de disponibilidad” se calcula para cada intervalo de 5 minutos como el porcentaje de Solicitudes procesadas por Amazon ECS Anywhere que falla por un Error. Si no realizó ninguna Solicitud en un intervalo de 5 minutos determinado, se asumirá que el intervalo tiene una disponibilidad del 100 %.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” para una región de AWS determinada se calcula al restar del 100 % el promedio de todos los intervalos de 5 minutos de Falta de disponibilidad en un ciclo de facturación mensual. Las mediciones mensuales del Porcentaje de tiempo de actividad excluyen el tiempo de inactividad que surge, directa o indirectamente, de cualquier Exclusión del SLA de Amazon ECS Anywhere (según lo definido antes).
- Una “Solicitud” es una acción iniciada por el cliente para Amazon ECS Anywhere al invocar directamente RunTask, StartTask, CreateService o UpdateService, según se indica en la Guía de referencia de la API. Para evitar dudas, las invocaciones a otras acciones no se contabilizan como Solicitudes y no califican para Créditos de servicio.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según lo establecido antes, que podemos acreditar a una cuenta que califique.