

*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 AWS Fargate and Amazon Elastic Container

**Última actualización: 25 de mayo de 2022**

Este Acuerdo de nivel de servicio (“SLA”) es una política que rige el uso del servicio Amazon Elastic Container (“Amazon ECS”) y AWS Fargate para Amazon ECS y el servicio Amazon Elastic Kubernetes (“AWS Fargate,” y en conjunto, “Servicios de contenedores incluidos”) y se aplica por separado a cada cuenta que utiliza los Servicios de contenedores incluidos. En caso de conflicto entre los términos de este SLA y los términos del [Contrato de Usuario de AWS](#) o cualquier otro contrato con nosotros que rija su uso de nuestros Servicios (el “Contrato”), 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 Contrato.

## SLA

AWS asume dos compromisos de SLA para los Servicios de contenedores incluidos: (1) un SLA de los Servicios de contenedores incluidos en múltiples zonas de disponibilidad (Multi-AZ) que rige los Servicios de contenedores incluidos implementados en Multi-AZ; y (2) un SLA de tarea/pods individuales que rige las tareas y los pods de los Servicios de contenedores incluidos de forma individual.

### SLA de los Servicios de contenedores incluidos en Multi-AZ

Para los Servicios de contenedores incluidos con todas las tareas o pods implementados simultáneamente en dos o más AZ de la misma región (o al menos dos regiones si solo hay una AZ en una región determinada), AWS realizará los esfuerzos comercialmente razonables para que el Servicio de contenedores incluidos esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad mensual como se muestra en la tabla siguiente durante cualquier ciclo de facturación mensual (“SLA del Servicio de contenedores incluidos en Multi-AZ”):

| Porcentaje de tiempo de actividad mensual            | Porcentaje de Crédito de servicio |
|--|-----------------------------------|
| Inferior al 99,99 %, 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 %                             |

### SLA de la tarea/pod

Para cada tarea y pod individuales del Servicio de contenedores incluidos (“Tarea/pod individual”), AWS realizará esfuerzos comercialmente razonables para que la Tarea única/pod esté disponible con un Porcentaje de tiempo de actividad de la Tarea/pod como se muestra en la siguiente tabla durante cualquier ciclo de facturación mensual (“SLA de la tarea/pod”):

| <b>Porcentaje de tiempo de actividad de la tarea/pod</b> | <b>Porcentaje de Crédito de servicio</b> |
|--|--|
| Inferior al 99,5% 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 %                                    |

## **Créditos de servicio**

Los Créditos de servicio se calculan como un porcentaje de la factura mensual para el Servicio de contenedores incluidos o la Tarea/pod individual aplicable en la región de AWS afectada que no cumplió con el Porcentaje de tiempo de actividad mensual o el Porcentaje de tiempo de actividad de la tarea/pod, respectivamente.

Aplicaremos los Créditos de servicio únicamente contra pagos futuros que de otro modo usted deba por el Servicio de contenedores incluido aplicable. 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 se produjo la falta de disponibilidad. Los Créditos de servicio no le darán derecho a ningún reembolso u otro pago 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 algo diferente en el Contrato, su único y exclusivo recurso por cualquier falta de disponibilidad, de rendimiento o cualquier otra situación en la que no suministremos los Servicios de contenedores incluidos es el recibo 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 presente una reclamación [mediante la apertura de un caso en el Centro de Soporte de AWS](#). No puede combinar o acumular reclamaciones en virtud del SLA del Servicio de contenedores incluido en Multi-AZ y el SLA de la tarea/pod para una tarea o pod del Servicio de contenedores incluido en particular, respectivamente. Para que la solicitud de crédito sea válida, debemos recibirla antes del final del segundo ciclo de facturación posterior al ciclo en el que se produjo el incidente y esta debe incluir:

- i. las palabras “Solicitud de crédito del SLA del Servicio de contenedores” en el asunto;
- ii. las fechas y horas de cada incidente de No disponibilidad que usted reclama;

- iii. los ID de recursos y regiones de AWS para las tareas o los pods afectados; y
- iv. 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 o el Porcentaje de tiempo de actividad de la tarea/pod de dicha solicitud y es menor que el SLA correspondiente, 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 de conformidad con las indicaciones antes detalladas, no podrá recibir Créditos de servicio.

### **Exclusiones del SLA de los Servicios de contenedores incluidos**

El SLA no se aplica a ningún incidente de No disponibilidad, suspensión o rescisión de los Servicios de contenedores incluidos o cualquier otro problema de rendimiento de los Servicios de contenedores incluidos que, directa o indirectamente: (i) sea causado 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 los Servicios de contenedores incluidos aplicables; (ii) surja de cualquier acción u omisión por su parte, incluida la falta de reconocimiento de un volumen de recuperación o de respuesta a inquietudes sobre el estado de los recursos; (iii) surja de sus equipos, software u otra tecnología; o (iv) surja de nuestra suspensión o rescisión de sus derechos a utilizar los Servicios de contenedores incluidos en conformidad con el Contrato. Si la disponibilidad se ve afectada por factores distintos de los que se utilizan en nuestro cálculo del Porcentaje de tiempo de actividad mensual o Porcentaje de tiempo de actividad de la tarea/pod, podemos emitir un Crédito de servicio considerando dichos factores a nuestra discreción.

### **Definiciones**

- El “Porcentaje de tiempo de actividad mensual” para AWS Fargate se calcula al restar del 100 % el porcentaje de intervalos de 1 minuto durante el ciclo de facturación mensual en el que las tareas o los pods de AWS estuvieron No disponibles, y para Amazon ECS se calcula al restar del 100 % el porcentaje de minutos durante el mes en el que las tareas de Amazon ECS estuvieron No disponibles.
- El “Porcentaje de tiempo de actividad de tareas o pods” para AWS Fargate se calcula al restar del 100 % el porcentaje de intervalos de 1 minuto durante el ciclo de facturación mensual en el que la tarea o el pod estuvo No disponible, y para Amazon ECS se calcula al restar del 100 % el porcentaje de minutos durante el mes en el que la tarea de Amazon ECS estuvo No Disponible.
- Un “Crédito de servicio” es un crédito en dólares, calculado según se establece anteriormente, que podemos acreditar a una cuenta autorizada a tal efecto.
- “No disponible” significa:

- Para el SLA del Servicio de contenedores incluido en Multi-AZ aplicable a AWS Fargate, cuando todas las tareas o los pods en ejecución desplegados en dos o más AZ de forma concurrente fallan durante un intervalo de 1 minuto, y aplicable a Amazon ECS, cuando todas sus tareas en ejecución desplegadas en dos o más AZ actualmente no tienen conectividad externa.
- Para el SLA de tarea/pod individual aplicable a AWS Fargate, cuando su tarea/pod individual falla durante un intervalo de 1 minuto, y aplicable a Amazon ECS, cuando su tarea de Amazon ECS no tiene conectividad externa.