

Generación del Dataset de validación

La generación del conjunto de datos de validación de los modelos ha sido una tarea compleja.

En este caso, se ha abordado de la siguiente manera:

1. Selección de 1 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: " SLA for Azure Kubernetes Service (AKS) Last updated: March 2020 For customers who have purchased an Azure Kubernetes Service (AKS) Uptime SLA, we guarantee uptime of 99.95% for the Kubernetes API Server for AKS Clusters that use Azure Availability Zones and 99.9% for AKS Clusters that do not use Azure Availability Zones."

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "Service": se menciona que para el servicio Azure Kubernetes el proveedor tiene dos compromisos.
- "Metric": se especifica la métrica Uptime for the Kubernetes API Server.
- "Objective": se garantizan dos niveles de objetivos según el uso del cliente a nivel de zona o no.
- "Remedies": no se mencionan compensaciones.
- "Claim": no se menciona.
- "Exception": no se menciona.

Tipo: obligation. El proveedor debe cumplir con las métricas establecidas ya que así está recogido en los términos del acuerdo.

Oración 2: "The availability of the agent nodes in your AKS Cluster is covered by the Virtual Machines SLA".

Categorías:

- "Definition": no se especifica

- **"Service"**: el SLA de las máquinas virtuales garantiza la disponibilidad de los agentes nodales de los AKS cluster.
- **"Metric"**: no se especifica.
- **"Objective"**: no se especifica.
- **"Claim"**: no se especifica.
- **"Exception"**: no se especifica.

Tipo: neither. No es ni una obligación ni un derecho, simplemente se está realizando una afirmación en cuanto a un servicio cubierto por las máquinas virtuales del SLA.

Oración 3: "Please see the Virtual Machines SLA for more details."

Categorías:

- **"Definition"**: no se mencionan.
- **"Service"**: Podría clasificarse como un servicio ya que se menciona que los virtuales machines tienen un SLA propio.
- **"Metric"**: no se mencionan.
- **"Objective"**: no se mencionan.
- **"Remedies"**: no se mencionan
- **"Claim"**: no se mencionan.
- **"Exception"**: no se mencionan.

Tipo: neither. No es ni una obligación ni un derecho, si alguna clasificación se ajusta sería la de sugerencia.

Oración 4: "Introduction. This Service Level Agreement for Microsoft Online Services (this SLA) is a part of your Microsoft volume licensing agreement (the SLA)."

Categorías:

- **"Definition"**: Se define o clasifica al SLA de Microsoft online services como una parte del acuerdo de licencia de Microsoft.
- **"Service"**: no se mencionan.
- **"Metric"**: no se mencionan.
- **"Objective"**: no se mencionan.
- **"Remedies"**: no se mencionan
- **"Claim"**: no se mencionan.
- **"Exception"**: no se mencionan.

Tipo: neither. No es ni una obligación ni un derecho, no es más que una definición o afirmación.

Oración 5: "Capitalized terms used but not defined in this SLA will have the meaning assigned to them in the Agreement".

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "Service": no se mencionan.
- "Metric": no se mencionan.
- "Objective": no se mencionan.
- "Remedies": no se mencionan
- "Claim": no se mencionan.
- "**Exception**": Puede ser catalogado como excepción ya que los términos mayúscula usados pero no definidos en el SLA sí que están recogidos en el acuerdo.

Tipo: neither. Se mencionando una condición específica para los términos no definidos en el acuerdo.

Oración 6: "This SLA applies to the Microsoft Online Services listed herein (a Service or the services), but does not apply to separately branded services made available with or connected to the Services or to any on-premises software that is part of any Service."

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "**Service**": se especifica a que servicios aplica el SLA y a cuáles no.
- "Metric": no se mencionan.
- "Objective": no se mencionan.
- "Remedies": no se mencionan
- "Claim": no se mencionan.
- "**Exception**": se limita los servicios a los que aplica el SLA.

Tipo: neither. Se menciona una cláusula sobre los servicios cubiertos.

Oración 7: "If we do not achieve and maintain the Service Levels for each Service as described in this SLA, then you may be eligible for a credit towards a portion of your monthly service fees."

Categorías:

- "Definition": no se menciona.

- **"Service"**: se mencionan los servicios garantizados.
- **"Metric"**: No se menciona.
- **"Objective"**: no se mencionan.
- **"Remedies"**: se especifica que puede ser compensado con créditos relacionados con parte de la cuota mensual en caso de que el servicio no esté disponible.
- **"Claim"**: no se mencionan.
- **"Exception"**: no se menciona.

Tipo: right. En el caso de incumplimiento de los objetivos presentes en el SLA, el cliente tiene derecho a solicitar los créditos.

Oración 8: " We will not modify the terms of your SLA during the initial term of your subscription; however, if you renew your subscription, the version of this SLA that is current at the time of renewal will apply throughout your renewal term."

Categorías:

- **"Definition"**: no se especifica.
- **"Service"**: no se menciona.
- **"Metric"**: no se menciona.
- **"Objective"**: no se mencionan.
- **"Remedies"**: no se mencionan
- **"Claim"**: no se mencionan.
- **"Exception"**: Se define bajo qué condiciones se aplica la modificación de los términos de la versión del SLA y en qué caso no.

Tipo: obligation. Se especifica que el proveedor no está obligado a modificar las condiciones excepto si se produce una renovación de la subscripción.

Oración 9: "We will provide at least 90 days notice for adverse material changes to this SLA."

Categorías:

- **"Definition"**: Se especifica claramente con cuanto tiempo de antelación se notifican las modificaciones del SLA.
- **"Service"**: no se menciona.
- **"Metric"**: no se menciona.
- **"Objective"**: no se mencionan.
- **"Remedies"**: no se mencionan

- "Claim": no se mencionan.
- "Exception": no se mencionan.

Tipo: obligation. El proveedor deberá de notificar con al menos 90 días cambios materiales adversos en el SLA.

Oración 10: "General Terms Definitions "Applicable Monthly Period" means, for a calendar month in which a Service Credit is owed, the number of days that you are a subscriber for a Service."

Categorías:

- **"Definition":** se define que significa periodo mensualmente aplicable.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se especifica.
- "Objective": no se mencionan.
- "Remedies": no se mencionan
- "Claim": no se mencionan.
- "Exception": no se mencionan.

Tipo: neither. Se está definiendo un término del SLA.

Oración 11: " "Applicable Monthly Service Fees" means the total fees actually paid by you for a Service that are applied to the month in which a Service Credit is owed."

Categorías:

- **"Definition":** Se define el término Applicable Monthly Service Fees.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se menciona.
- "Objective": no se mencionan.
- "Remedies": no se mencionan
- "Claim": no se mencionan.
- "Exception": no se mencionan.

Tipo: neither. No es ni una obligación ni un derecho, es una definición del término Applicable Monthly Services Fees.

Oración 12: " "Downtime" is defined for each Service in the Services Specific Terms below."

Categorías:

- **"Definition":** se menciona que el tiempo de inactividad tiene diferentes significados para cada servicio proporcionado
- "Service": no se menciona.
- "Metric": No se menciona.
- "Objective": no se mencionan.
- "Remedies": no se mencionan
- "Claim": no se mencionan.
- "Exception": no se mencionan.

Tipo: neither. Simplemente se realiza una afirmación sobre el término Downtime.

Oración 13: " "Error Code" means an indication that an operation has failed, such as an HTTP status code in the 5xx range."

Categorías:

- **"Definition":** Se define que es Error code y un ejemplo para el caso HTTP.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": No se menciona.
- "Objective": no se mencionan.
- "Remedies": no se mencionan
- "Claim": no se mencionan.
- "Exception": no se mencionan.

Tipo: neither. No es ni una obligación ni un derecho, es una descripción del término Error Code y se da un ejemplo.

Oración 14: " "External Connectivity" is bi-directional network traffic over supported protocols such as HTTP and HTTPS that can be sent and received from a public IP address.

Categorías:

- **"Definition":** Se define que es External Connectivity y bajo que protocolos se puede emplear.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": No se menciona.
- "Objective": no se mencionan.
- "Remedies": no se mencionan
- "Claim": no se mencionan.

- "Exception": no se mencionan.

Tipo: neither. No es ni una obligación ni un derecho, es una descripción del término External Connectivity y se especifica como se puede emplear.

Oración 15: " "Incident" means (i) any single event, or (ii) any set of events, that result in Downtime."

Categorías:

- **"Definition":** Se define que es el concepto incidente o conjunto de estos.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": No se menciona.
- "Objective": no se mencionan.
- "Remedies": no se mencionan
- "Claim": no se mencionan.
- "Exception": no se mencionan.

Tipo: neither. No es ni una obligación ni un derecho, es una definición del término incident.

Oración 16: " "Management Portal" means the web interface, provided by Microsoft, through which customers may manage the Service.2

Categorías:

- **"Definition":** Se define que es el concepto Management Portal.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": No se menciona.
- "Objective": no se mencionan.
- "Remedies": no se mencionan
- "Claim": no se mencionan.
- "Exception": no se mencionan.

Tipo: neither. No es ni una obligación ni un derecho, es una definición del término Management Portal.

Oración 17: " "Service Credit" is the percentage of the Applicable Monthly Service Fees credited to you following Microsoft's claim approval."

Categorías:

- **"Definition"**: Se define que es el concepto de Service Credit.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": No se menciona.
- "Objective": no se mencionan.
- **"Remedies"**: Service credit es una compensación.
- "Claim": no se mencionan.
- "Exception": no se mencionan.

Tipo: neither. No es ni una obligación ni un derecho, es una definición del término Service credit.

Oración 18: " "Service Level" means the performance metric(s) set forth in this SLA that Microsoft agrees to meet in the delivery of the Services.

Categorías:

- **"Definition"**: Se define que es el concepto de Service level.
- "Service": no se menciona.
- **"Metric"**: Se define la métrica de actuación definida para el SLA y que Microsoft se compromete a entregar.
- "Objective": no se mencionan.
- "Remedies": no se menciona.
- "Claim": no se mencionan.
- "Exception": no se mencionan.

Tipo: obligation. Service Level es la métrica a la que Microsoft, el proveedor debe de ajustarse en la entrega de los servicios.

Oración 19: " "Service Resource" means an individual resource available for use within a Service.

Categorías:

- **"Definition"**: Se define que es el concepto de Service resource.
- "Service": no se especifica.
- "Metric": no se especifica.
- "Objective": no se mencionan.
- "Remedies": no se menciona.
- "Claim": no se mencionan.
- "Exception": no se mencionan.

Tipo: neither. No es ni una obligación ni un derecho, es una definición del término Service Resource.

Oración 20: " "Success Code" means an indication that an operation has succeeded, such as an HTTP status code in the 2xx range.

Categorías:

- **"Definition":** Se define que es el concepto de Success code y se ejemplifica para el caso HTTP.
- **"Service":** No se menciona.
- **"Metric":** no se mencionan.
- **"Objective":** no se mencionan.
- **"Remedies":** no se menciona.
- **"Claim":** no se mencionan.
- **"Exception":** no se mencionan.

Tipo: neither. No es ni una obligación ni un derecho, es una definición del término Success code junto con un ejemplo.

Oración 21: " "Support Window" refers to the period of time during which a Service feature or compatibility with a separate product or service is supported.

Categorías:

- **"Definition":** Se define que es el concepto de Support Window.
- **"Service":** No se menciona.
- **"Metric":** no se mencionan.
- **"Objective":** no se mencionan.
- **"Remedies":** no se menciona.
- **"Claim":** no se mencionan.
- **"Exception":** no se mencionan.

Tipo: neither. No es ni una obligación ni un derecho, es una definición del término Support Window .

Oración 22: " In order for Microsoft to consider a claim, you must submit the claim to customer support at Microsoft Corporation including all information necessary for Microsoft to validate the claim, including but not limited to: (i) a detailed description of the Incident; (ii) information regarding the time and duration of the Downtime; (iii) the number and location(s) of affected

users (if applicable); and (iv) descriptions of your attempts to resolve the Incident at the time of occurrence.

Categorías:

- "Definition": no se detalla.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se mencionan.
- "Objective": no se mencionan.
- "Remedies": no se menciona.
- "**Claim**": Condiciones y documentos para una reclamación por parte del cliente.
- "Exception": no se mencionan.

Tipo: obligation. Se especifica las condiciones que el cliente debe de cumplir para realizar una reclamación al proveedor.

Oración 23: "For a claim related to Microsoft Azure, we must receive the claim within two months of the end of the billing month in which the Incident that is the subject of the claim occurred."

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se mencionan.
- "Objective": no se mencionan.
- "**Remedies**": se menciona el proceso que se debe seguir para recibir una compensación.
- "**Claim**": se define las condiciones temporales bajo las cuales se puede realizar una reclamación relacionada con Microsoft Azure.
- "**Exception**": se menciona un caso especial para el servicio de Microsoft Azure.

Tipo: obligation. Se especifica las condiciones que el cliente debe de cumplir para realizar una reclamación al proveedor.

Oración 24: "For claims related to all other Services, we must receive the claim by the end of the calendar month following the month in which the Incident occurred. For example, if the Incident occurred on February 15th, we must receive the claim and all required information by March 31st."

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se mencionan.
- "Objective": no se mencionan.
- "**Remedies**": se menciona el proceso que se debe seguir para recibir una compensación.
- "**Claim**": se define las condiciones temporales bajo las cuales se puede realizar una reclamación relacionada con otros servicios.
- "**Exception**": se mencionan unos requisitos específicos en la solicitud de reclamación del resto de servicios.

Tipo: obligation. Se especifica las condiciones que el cliente debe de cumplir para realizar una reclamación al proveedor.

Oración 25: " We will evaluate all information reasonably available to us and make a good faith determination of whether a Service Credit is owed. We will use commercially reasonable efforts to process claims during the subsequent month and within forty-five (45) days of receipt."

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se mencionan.
- "Objective": no se mencionan.
- "**Remedies**": se afirma que se evaluará la información aportada en las reclamaciones y en función de esto se determinará si es requerida una compensación o no.
- "**Claim**": se menciona que se evaluará la información aportada en las reclamaciones.
- "Exception": no se mencionan.

Tipo: obligation. El proveedor analizará las reclamaciones y está obligado a determinar si es requerida una compensación o no.

Oración 26: " You must be in compliance with the Agreement in order to be eligible for a Service Credit."

Categorías:

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

- "Objective": no se mencionan.
- **"Remedies"**: Se reafirma que se debe cumplir el acuerdo para poder ser susceptible de recibir un crédito en compensación.
- "Claim": no se mencionan.
- "Exception": no se mencionan.

Tipo: obligation. El cliente está en la obligación de cumplir con el acuerdo para poder recibir un crédito de servicio.

Oración 27: "If we determine that a Service Credit is owed to you, we will apply the Service Credit to your Applicable Monthly Service Fees."

Categorías:

- "Definition": No se menciona.
- "Service": No se menciona.
- "Metric": no se mencionan.
- "Objective": no se mencionan.
- **"Remedies"**: En caso de que se deba un crédito de servicio este se proporcionará en la tarifa de servicio mensual.
- "Claim": no se mencionan.
- "Exception": no se mencionan.

Tipo: obligation. Si se determina que se debe de recompensar con un crédito de servicio, el proveedor tiene la obligación de proporcionarlo en la cuota de servicio mensual

Oración 28: " If you purchased more than one Service (not as a suite), then you may submit claims pursuant to the process described above as if each Service were covered by an individual SLA. For example, if you purchased both Exchange Online and SharePoint Online (not as part of a suite), and during the term of the subscription an Incident caused Downtime for both Services, then you could be eligible for two separate Service Credits (one for each Service), by submitting two claims under this SLA."

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se mencionan.
- "Objective": no se mencionan.

- "Remedies": no se menciona.
- "Claim": Se detalla cómo realizar las reclamaciones en caso de que se cuente con más de un servicio y no sean un conjunto.
- "Exception": se menciona una excepción respecto a la solicitud de créditos con más de un servicio contratado.

Tipo: obligation. Se describe como se debe de realizar las reclamaciones por parte del cliente en caso de poseer más de un servicio independiente, no se puede reclamar en conjunto.

Oración 29: " In the event that more than one Service Level for a particular Service is not met because of the same Incident, you must choose only one Service Level under which to make a claim based on the Incident."

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se mencionan.
- "Objective": no se mencionan.
- "Remedies": no se menciona.
- "Claim": se especifica como realizar una reclamación en caso de que un incidente afecten a varios niveles de servicio.
- "Exception": se excluye la solicitud de varios créditos de servicio a pesar del incumplimiento del SLA.

Tipo: obligación. Se detalla cómo debe de reclamar el cliente en un caso específico donde un incidente afecta a más de un nivel de servicio.

Oración 30: " Unless as otherwise provided in a specific SLA, only one Service Credit is permitted per Service for an Applicable Monthly Period."

Categorías:

- "Definition": no se especifica.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se mencionan.
- "Objective": no se mencionan.
- "Remedies": Se detalla el número de compensaciones máximas permitidas en un periodo mensual.

- "Claim": No se menciona.
- "Exception": no se mencionan.

Tipo: neither. Es una definición del número máximos de créditos de servicio permitidos en un periodo aplicable mensualmente.

Oración 31: "Service Credits are your sole and exclusive remedy for any performance or availability issues for any Service under the Agreement and this SLA."

Categorías:

- **"Definition":** Se reafirman los créditos de servicio como única solución frente problemas en cualquier servicio recogido en el acuerdo y SLA.
- "Service": No se menciona.
- "Metric": no se mencionan.
- "Objective": no se mencionan.
- **"Remedies":** las compensaciones solo serán posibles para servicios que se incluyan en el SLA.
- "Claim": no se menciona.
- "Exception": no se mencionan.

Tipo: neither. Es una afirmación al respecto de los créditos de servicios.

Oración 32: " You may not unilaterally offset your Applicable Monthly Service Fees for any performance or availability issues."

Categorías:

- "Definition": No se menciona.
- "Service": No se menciona.
- "Metric": no se mencionan.
- "Objective": no se mencionan.
- **"Remedies":** Compensaciones de forma unilateral no pueden ser llevadas a cabo.
- "Claim": No se menciona.
- "Exception": no se mencionan.

Tipo: neither. Bajo ninguna condición el cliente puede decidir autocompensar mediante las cuotas mensuales.

Oración 33: " Service Credits apply only to fees paid for the particular Service, Service Resource, or Service tier for which a Service Level has not been met.

Categorías:

- "Definition": no se menciona
- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se mencionan.
- "Objective": no se mencionan.
- "**Remedies**": Se detalla como aplican los service credits, que son compensaciones económicas ante algún conflicto con los servicios cubiertos.
- "Claim": no se menciona.
- "Exception": no se mencionan.

Tipo: neither . Se aporta información sobre los service credits y a qué aplican.

Oración 34: "In cases where Service Levels apply to individual Service Resources or to separate Service tiers, Service Credits apply only to fees paid for the affected Service Resource or Service tier, as applicable."

Categorías:

- "Definition": No se menciona.
- "Service": No se menciona.
- "Metric": no se mencionan.
- "Objective": no se mencionan.
- "**Remedies**": Se especifica a que tarifas se aplican los créditos de servicios, en concreto a las ya pagadas.
- "Claim": no se mencionan.
- "Exception": no se mencionan.

Tipo: neither. Se aporta información sobre los service credits y a qué aplican.

Oración 35: " The Service Credits awarded in any billing month for a particular Service or Service Resource will not, under any circumstance, exceed your monthly service fees for that Service or Service Resource, as applicable, in the billing month."

Categorías:

- "Definition": no se define.

- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se mencionan.
- "Objective": no se mencionan.
- **"Remedies"**: Se especifica una limitación al valor máximo de los créditos de servicios, los cuáles bajo ningún concepto superarán las cuotas mensualmente pagadas.
- "Claim": no se menciona.
- "Exception": no se mencionan.

Tipo: neither. Se aporta información sobre los service credits , en concreto al valor máximo de los mismos.

Oración 36: " If you purchased Services as part of a suite or other single offer, the Applicable Monthly Service Fees and Service Credit for each Service will be pro-rated."

Categorías:

- "Definition": no se define
- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se mencionan.
- "Objective": no se mencionan.
- "Remedies": no se menciona.
- "Claim": no se menciona.
- **"Exception"**: En un caso particular de contratación de un grupo de servicios o de una oferta única, se define como se modifica la cuota o los créditos de servicio.

Tipo: neither. Se detalla como varían las cuotas o los créditos de servicio en un caso particular.

Oración 37: " If you purchased a Service from a reseller, you will receive a service credit directly from your reseller and the reseller will receive a Service Credit directly from us."

Categorías:

- "Definition": no se define.
- "Service": No se menciona.
- "Metric": no se mencionan.
- "Objective": no se mencionan.
- "Remedies": no se menciona.
- "Claim": no se menciona.

- **"Exception"**: Se define como se aplican los service credits en caso particular de comprar a un segundo vendedor, no el proveedor principal.

Tipo: neither. Se detalla como varían las cuotas o los créditos de servicio en un caso particular.

Oración 38: " The Service Credit will be based on the estimated retail price for the applicable Service, as determined by us in our reasonable discretion."

Categorías:

- "Definition": no se define.
- "Service": No se menciona.
- "Metric": no se mencionan.
- "Objective": no se mencionan.
- **"Remedies"**: El valor del crédito de servicio se estima a partir del precio de venta del servicio.
- "Claim": no se mencionan.
- "Exception": no se mencionan.

Tipo: neither. Se aporta información sobre cómo se determina el valor del crédito de servicio.

Oración 39: "Limitations This SLA and any applicable Service Levels do not apply to any performance or availability issues: Due to factors outside our reasonable control (for example, natural disaster, war, acts of terrorism, riots, government action, or a network or device failure external to our data centers, including at your site or between your site and our data center); That result from the use of services, hardware, or software not provided by us, including, but not limited to, issues resulting from inadequate bandwidth or related to third-party software or services; That result from connecting to a serverless database that is pausing, paused or resuming."

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se mencionan.
- "Objective": no se mencionan.
- "Remedies": no se menciona.
- "Claim": no se menciona.

- **"Exception"**: se mencionan algunos factores que no afectan al cálculo de la disponibilidad de los servicios ya que se encuentran fuera del alcance del proveedor.

Tipo: neither. Se definen una serie de condiciones que no influirán en los compromisos del proveedor.

Oración 40: " Caused by your use of a Service after we advised you to modify your use of the Service, if you did not modify your use as advised; During or with respect to preview, pre-release, beta or trial versions of a Service, feature or software (as determined by us) or to purchases made using Microsoft subscription credits; That result from your unauthorized action or lack of action when required, or from your employees, agents, contractors, or vendors, or anyone gaining access to our network by means of your passwords or equipment, or otherwise resulting from your failure to follow appropriate security practices; That result from your failure to adhere to any required configurations, use supported platforms, follow any policies for acceptable use, or your use of the Service in a manner inconsistent with the features and functionality of the Service (for example, attempts to perform operations that are not supported) or inconsistent with our published guidance; That result from faulty input, instructions, or arguments (for example, requests to access files that do not exist); That result from your attempts to perform operations that exceed prescribed quotas or that resulted from our throttling of suspected abusive behavior; Due to your use of Service features that are outside of associated Support Windows; or For licenses reserved, but not paid for, at the time of the Incident."

Categorías:

- **"Definition"**: No se menciona.
- **"Service"**: No se menciona.
- **"Metric"**: no se mencionan.
- **"Objective"**: no se mencionan.
- **"Remedies"**: no se menciona.
- **"Claim"**: No se menciona.
- **"Exception"**: se mencionan multitud de factores por los que el proveedor no será responsable de la indisponibilidad de los servicios.

Tipo: neither. Se detalla clausulas que el proveedor no tendrá en cuenta en la computación de la disponibilidad de los servicios.

Oración 41: " Your initiated operations such as restart, stop, start, failover, scale compute, and scale storage that incur downtime are excluded from the uptime calculation."

Categorías:

- "Definition": No se menciona.
- "Service": No se menciona.
- "Metric": no se mencionan.
- "Objective": no se mencionan.
- "Remedies": no se menciona.
- "Claim": no se mencionan
- "**Exception**": Las operaciones que se realizan durante tiempo caído del sistema no son tenidas en cuenta durante los cálculos con el sistema activo.

Tipo: neither. Se especifica un caso concreto en cuanto a operaciones y estado del sistema.

Oración 42: " Monthly maintenance window that incurs a downtime to patch your server and infrastructure is excluded from the uptime calculation."

Categorías:

- "Definition": No se menciona.
- "Service": No se menciona.
- "Metric": no se mencionan.
- "Objective": no se mencionan.
- "Remedies": no se menciona.
- "Claim": no se mencionan.
- "**Exception**": Se trata de un caso particular: mantenimiento que se realiza durante tiempo caído del sistema.

Tipo: neither. Se especifica un caso concreto en cuanto a operaciones y estado del sistema.

Oración 43: " Services purchased through Open, Open Value, and Open Value Subscription volume licensing agreements, and Services in an Office 365 Small Business Premium suite purchased in the form of a product key are not eligible for Service Credits based on service fees.

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se mencionan.
- "Objective": no se mencionan.

- "Remedies": no se menciona.
- "Claim": no se menciona.
- "**Exception**": Se detallan bajo que casos de compra específicos no se puede optar a créditos de servicio en las tarifas del servicio.

Tipo: neither. Es de nuevo un caso particular y básicamente se trata de una frase enunciativa donde se da información sobre casos específicos de comprar y la posibilidad de optar a créditos de servicio.

Oración 44: " For these Services, any Service Credit that you may be eligible for will be credited in the form of service time (i.e., days) as opposed to service fees, and any references to Applicable Monthly Service Fees is deleted and replaced by Applicable Monthly Period.

Categorías:

- "Definition": no se menciona.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se mencionan.
- "Objective": no se mencionan.
- "Remedies": no se menciona.
- "Claim": No se menciona.
- "**Exception**": Se detallan bajo que casos de compra específicos los créditos de servicio se aplican en el ámbito temporal en lugar de las cuotas.

Tipo: neither. Se trata de un caso particular, en el que se define como se aplican los créditos de servicio en forma de tiempo en lugar de con un valor en la cuota.

Oración 45: " SLA details Additional Definitions "Azure Kubernetes Service (AKS) Cluster" A Kubernetes cluster is divided into two components: Control plane nodes provide the core Kubernetes services and orchestration of application workloads."

Categorías:

- "**Definition**": Se aporta una división para el Cluster de AKS.
- "Service": No se menciona.
- "Metric": no se mencionan.
- "Objective": no se mencionan.
- "Remedies": no se menciona.
- "Claim": No se menciona.

- "Exception": no se mencionan.

Tipo: neither. Se trata de una definición y división del cluster de AKS.

Oración 46: " "Kubernetes API Server" When you create a Azure Kubernetes Service (AKS) Cluster, a control plane is automatically created and configured. The control plane includes the API Server that exposes the underlying Kubernetes API.

Categorías:

- **"Definition":** Se aporta una definición sobre el panel de control, cuando se crea y que incluye.
- "Service": no se menciona.
- "Metric": no se mencionan.
- "Objective": no se mencionan.
- "Remedies": no se menciona.
- "Claim": no se menciona.
- "Exception": no se mencionan.

Tipo: neither. Se trata de una definición e información del panel de control.

Oración 47: ""Availability Zone" is a fault-isolated area within an Azure region, providing redundant power, cooling, and networking."

Categorías:

- **"Definition":** definición de zona de disponibilidad y qué proporciona
- "Service": No se menciona.
- "Metric": no se mencionan.
- "Objective": no se mencionan.
- "Remedies": no se menciona.
- "Claim": No se menciona.
- "Exception": no se mencionan.

Tipo: neither. Se trata de una definición e información acerca de la zona de disponibilidad, una región dentro de Microsoft Azure.

Oración 48: "Monthly Uptime Calculation and Service Levels for AKS Clusters that use Availability Zones "Maximum Available Minutes" is the total accumulated minutes of an Availability Zone

enabled AKS Cluster to the time Customer has initiated an action to stop or delete the AKS Cluster during a billing month.”

Categorías:

- **“Definition”:** Se define el concepto de Maximum Available Minutes como el total de minutos de una zona disponible habilitada en un cluster AKS hasta que el cliente inicia una acción de pausa.
- **"Service":** No se menciona.
- **"Metric":** no se mencionan.
- **"Objective":** no se mencionan.
- **"Remedies":** no se menciona.
- **"Claim":** No se menciona.
- **"Exception":** no se mencionan.

Tipo: neither. Se trata de una definición de un concepto.

Oración 49: " "Downtime" is the total accumulated minutes that are part of Maximum Available Minutes with no connectivity to Kubernetes API Server from provisioned Availability Zone enabled AKS Cluster in the region.”

Categorías:

- **“Definition”:** Se da la definición de Downtime. Minutos totales sin conectividad con API server y la zona habilitada del AKS cluster.
- **"Service":** No se menciona.
- **"Metric":** no se mencionan.
- **"Objective":** no se mencionan.
- **"Remedies":** no se menciona.
- **"Claim":** No se menciona.
- **"Exception":** no se mencionan.

Tipo: neither. Se trata de una definición , en concreto del término downtime.

Oración 50: "Monthly Uptime Percentage" for Availability Zone enabled AKS Clusters is calculated as Maximum Available Minutes less Downtime divided by Maximum Available Minutes in a billing month for a given Microsoft Azure subscription. Monthly Uptime Percentage is represented by the following formula:

Monthly Uptime % = (Maximum Available Minutes – Downtime) / Maximum Available Minutes
X 100”

Categorías:

- **“Definition”**: se menciona el significado de monthly uptime percentage.
- **"Service"**: No se menciona.
- **"Metric"**: Se trata de la definición de una métrica, monthly uptime percentage y su cálculo.
- **"Objective"**: no se menciona.
- **"Claim"**: no se menciona.
- **"Exception"**: no se mencionan.

Tipo: neither. Se menciona el significado de la métrica monthly uptime percentage.

Oración 51: "The following Service Levels and Service Credits are applicable to Customers use of AKS Clusters that have Availability Zones enabled in the region: MONTHLY UPTIME PERCENTAGE SERVICE CREDIT < 99.95% 10% < 99% 25% < 95% 100%”

Categorías:

- **“Definition”**: no se menciona.
- **"Service"**: No se menciona.
- **"Metric"**: Se trata de una métrica, el monthly uptime percentage.
- **"Objective"**: Además de la métrica se definen los porcentajes de objetivo a alcanzar.
- **"Remedies"**: En caso de que no se alcancen los objetivos, se recogen también las compensaciones.
- **"Claim"**: No se menciona.
- **"Exception"**: no se mencionan.

Tipo: neither. Se trata de los objetivos y compensaciones de la métrica anterior.

Oración 52: ""Monthly Uptime Percentage" is calculated as Maximum Available Minutes less Downtime divided by Maximum Available Minutes in a billing month for a given Microsoft Azure subscription.”

Categorías:

- **“Definition”**: Se aporta una definición a la métrica Monthly Uptime Percentage.
- **"Service"**: no se menciona.

- **"Metric"**: se menciona el cálculo de la métrica Monthly Uptime Percentage.
- **"Objective"**: no se mencionan.
- **"Remedies"**: no se menciona.
- **"Claim"**: no se menciona.
- **"Exception"**: no se mencionan.

Tipo: neither. Se trata de una definición de como calcular el Monthly Uptime Percentage.