

# Contrat de niveau de service AWS Backup

**Dernière mise à jour : le 18 mars 2019**

Le présent Contrat de niveau de service AWS Backup (le « SLA ») énonce les lignes directrices régissant l'utilisation d'AWS Backup et s'applique séparément à chaque compte utilisant AWS Backup. En cas de conflit entre les modalités du présent SLA et les modalités du Contrat client AWS ou de toute autre convention que vous avez conclue avec nous qui régit l'utilisation que vous faites de nos Services (le « Contrat »), les modalités du présent SLA s'appliquent, mais seulement dans la mesure du conflit en question. Les termes portant la majuscule qui sont utilisés dans les présentes sans y être définis ont le sens qui leur est donné dans le Contrat.

## Engagement de service

AWS fera tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour s'assurer de la disponibilité d'AWS Backup selon un Pourcentage de disponibilité mensuelle, comme il est décrit ci-dessous, pendant tous les cycles de facturation mensuels (l'« Engagement de service »). Si l'Engagement de service n'est pas respecté relativement à AWS Backup, vous serez admissible à un Crédit de service, comme il est décrit ci-dessous.

## Crédits de service

Les Crédits de service correspondent à un pourcentage des frais totaux que vous avez versés en contrepartie d'AWS Backup dans la région AWS visée pour le cycle de facturation pendant lequel le Pourcentage de disponibilité mensuelle s'est situé à l'intérieur des fourchettes indiquées dans le tableau qui suit.

<b>Pourcentage de disponibilité mensuelle</b>	<b>Crédit de service (en pourcentage)</b>
Inférieur à 99,9 %, mais égal ou supérieur à 99,0 %	10 %
Inférieur à 99,0 %, mais égal ou supérieur à 95,0 %	25 %
Inférieur à 95,0 %	100 %

Nous déduisons les Crédits de service, le cas échéant, uniquement des paiements futurs que vous devrez effectuer en contrepartie d'AWS Backup. À notre discrétion, nous pouvons créditer le Crédit de service à la carte de crédit que vous avez utilisée à l'égard du cycle de facturation pendant lequel l'Engagement de service n'a pas été respecté relativement à AWS Backup. Les Crédits de service ne vous donnent droit à aucun remboursement ou autre paiement d'AWS. Un Crédit de service n'est applicable et crédité que si le montant du crédit relatif au cycle de facturation mensuel applicable est supérieur à un dollar (1 \$ US). Les Crédits de service ne peuvent être transférés ni affectés à un autre compte. Sauf disposition contraire du Contrat, le seul et unique recours dont vous pourrez vous prévaloir en cas d'indisponibilité ou de défaut de fonctionnement d'AWS Backup, ou encore si nous ne sommes

pas en mesure de vous fournir AWS Backup, sera l'obtention d'un Crédit de service (si vous y êtes admissible), conformément aux modalités du présent SLA.

## **Demande de crédit et modes de paiement**

Afin de recevoir un Crédit de service, vous devez présenter une demande en ouvrant un dossier auprès du Centre de soutien technique AWS. Votre demande de crédit n'est admissible que si elle nous parvient au plus tard à la fin du deuxième cycle de facturation après lequel l'incident s'est produit et doit comprendre les éléments suivants :

- (i) les mots « Demande de crédit SLA » dans la ligne « Objet »;
- (ii) le cycle de facturation et la région AWS à l'égard desquels vous demandez les Crédits de service ainsi que les dates et heures auxquelles chaque incident de Taux d'erreur autre que nul que vous invoquez s'est produit;
- (iii) l'historique de votre demande documentant les incidents que vous invoquez, où l'Engagement de service n'a pas été respecté relativement à AWS Backup (toute information confidentielle ou sensible contenue dans cet historique doit être retirée ou remplacée par des astérisques).

Si nous confirmons le Pourcentage de disponibilité mensuelle applicable au mois visé par votre demande et que celui-ci est inférieur à l'Engagement de service applicable, nous vous accorderons le Crédit de service pendant le cycle de facturation qui suit le mois où nous avons confirmé votre demande. Si vous ne présentez pas de demande ou ne fournissez pas les renseignements indiqués ci-dessus, cela pourrait compromettre votre admissibilité à un Crédit de service.

## **Exclusions du SLA AWS Backup**

L'Engagement de service ne s'applique pas si AWS Backup n'est pas disponible, si nous le suspendons ou y mettons fin ou si d'autres problèmes de fonctionnement surviennent pour les raisons suivantes :

- (i) des facteurs indépendants de notre volonté raisonnable, y compris un cas de force majeure ou des problèmes d'accès Internet ou des problèmes connexes se produisant au delà du point de démarcation d'AWS Backup, (ii) une action ou une omission de votre part ou de la part d'un tiers, (iii) votre matériel, vos logiciels ou vos autres technologies ou ceux d'un tiers (sauf le matériel de tiers que nous contrôlons directement), (iv) le fait que vous ne vous conformiez pas aux documents techniques en vigueur applicables à AWS Backup (y compris les guides du développeur applicables) que nous affichons sur le site d'AWS et mettons à jour à l'occasion ou (v) le fait que nous ayons suspendu votre droit d'utiliser AWS Backup ou y ayons mis fin conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions du SLA AWS Backup »).

Si la disponibilité subit l'effet de facteurs autres que ceux qui entrent dans le calcul du Pourcentage de disponibilité mensuelle, nous pourrions vous accorder un Crédit de service en tenant compte de ces autres facteurs, à notre discrétion.

## **Définitions**

- Le « Taux d'erreur » correspond au quotient obtenu en divisant (i) le nombre total d'erreurs internes du serveur du type « Erreur interne du serveur » ou « Service temporairement indisponible ou en

maintenance » qui sont envoyées par l'API AWS Backup par (ii) le nombre total d'actions de l'API AWS Backup du type d'action applicable pendant un intervalle de cinq minutes. Nous calculons le Taux d'erreur pour chaque compte AWS Backup sous forme de pourcentage pour chaque intervalle de cinq minutes du cycle de facturation mensuel. Le calcul du nombre d'erreurs internes du serveur ne tient pas compte des erreurs qui découlent, directement ou indirectement, d'une Exclusion du SLA AWS Backup.

- Le « Pourcentage de disponibilité mensuelle » est calculé en soustrayant de 100 % la moyenne des Taux d'erreur pour chaque intervalle de cinq minutes du cycle de facturation mensuel. Si vous ne lancez aucune action pendant un intervalle de cinq minutes donné, nous présumerons que l'intervalle en question avait un Taux d'erreur de 0 %.
- Un « Crédit de service » est un crédit monétaire exprimé en dollars, calculé de la manière indiquée ci-dessus, que nous pouvons créditer à un compte AWS Backup admissible.