

Contrat de niveau de service AWS Cloud Map

Dernière mise à jour : le 12 mars 2019

Le présent Contrat de niveau de service AWS Cloud Map (le « SLA ») énonce les lignes directrices régissant l'utilisation d'AWS Cloud Map (« Cloud Map ») et s'applique séparément à chaque compte utilisant Cloud Map. 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 de Cloud Map selon un Pourcentage de disponibilité mensuelle d'au moins 99,9 % pour chaque région AWS pendant tous les cycles de facturation mensuels (l'« Engagement de service »). Si l'Engagement de service n'est pas respecté relativement à Cloud Map, 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 suivants que vous avez versés en contrepartie de Cloud Map pour le cycle de facturation mensuel pendant lequel le Pourcentage de disponibilité mensuelle dans une région AWS donnée s'est situé à l'intérieur des fourchettes indiquées dans le tableau qui suit.

| Pourcentage de disponibilité mensuelle | Crédit de service (en pourcentage) |
|---|---|
| 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 de Cloud Map. À notre discrétion, nous pouvons créditer les Crédits de service à la carte de crédit que vous avez utilisée à l'égard du cycle de facturation pendant lequel l'indisponibilité est survenue. Les Crédits de service ne vous donnent droit à aucun remboursement ou autre paiement d'AWS. Les Crédits de service ne sont applicables et crédités que si le montant des crédits relatifs 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 de Cloud Map, ou encore si nous ne sommes pas en mesure de vous fournir Cloud Map,

sera l'obtention de Crédits 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 les régions AWS à l'égard desquels vous demandez les Crédits de service, ainsi que le Pourcentage de disponibilité mensuelle dans ces régions AWS pour le cycle de facturation et les dates et heures précises et les Disponibilités pour chaque intervalle de cinq minutes où la Disponibilité a été inférieure à 100 % dans les régions AWS en question pendant tout le cycle de facturation;
- (iii) l'historique de votre demande documentant les erreurs qui ont causé l'interruption que vous invoquez (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 qui fait l'objet de votre demande de crédit et que celui-ci est inférieur à l'Engagement de service, nous vous accorderons les Crédits de service pendant le cycle de facturation qui suit le mois où vous avez présenté votre demande de crédit. Si vous ne présentez pas de demande de crédit ou ne fournissez pas les renseignements indiqués ci-dessus, cela pourrait compromettre votre admissibilité aux Crédits de service.

Exclusions du SLA AWS Cloud Map

L'Engagement de service ne s'applique pas si Cloud Map 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 de Cloud Map, (ii) une action ou une omission de votre part ou de la part d'un tiers, (iii) le fait que vous ne vous conformiez pas aux pratiques exemplaires décrites dans le guide de l'utilisateur Cloud Map qui est affiché sur le site d'AWS, (iv) votre matériel, vos logiciels ou vos autres technologies ou ceux d'un tiers (sauf le matériel de tiers que nous contrôlons directement) ou (v) le fait que nous ayons suspendu votre droit d'utiliser Cloud Map ou y ayons mis fin conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions du SLA AWS Cloud Map »).

Si la disponibilité subit l'effet de facteurs autres que ceux qui entrent expressément 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

- La « Disponibilité » est calculée pour chaque intervalle de cinq minutes sous forme de pourcentage des Demandes traitées par Cloud Map qui n'échouent pas à cause d'Erreurs. Si vous n'avez soumis aucune Demande pendant un intervalle de cinq minutes, nous présumerons que l'intervalle en question était disponible à 100 %.
- Une « Erreur » est une Demande à l'égard de laquelle un code d'erreur 500 ou 503 est envoyé.
- Le « Pourcentage de disponibilité mensuelle » dans une région AWS donnée est calculé en faisant la moyenne de la Disponibilité de tous les intervalles de cinq minutes d'un cycle de facturation mensuel. Les mesures du Pourcentage de disponibilité mensuelle ne tiennent pas compte du temps d'arrêt qui découle, directement ou indirectement, d'une Exclusion du SLA AWS Cloud Map.
- Une « Demande » est une demande d'une API DiscoverInstances de Cloud Map qui s'adresse à un Service et à un espace de noms enregistrés dans votre compte AWS.
- 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 admissible.