

La traduction ci-dessous est fournie à des fins informatives uniquement. En cas d'écart, d'incohérence ou de conflit entre cette traduction et la version anglaise (notamment en raison de délais de traduction), la version anglaise prévaudra.

Contrat de niveau de service Amazon Compute

Dernière mise à jour : le 22 juillet 2020

Le présent Contrat de niveau de service Amazon Compute (le « SLA ») énonce les lignes directrices régissant l'utilisation des Services inclus (qui sont indiqués ci-dessous) et s'applique séparément à chaque compte utilisant les Services inclus. 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.

Services inclus

- Amazon Elastic Compute Cloud (Amazon EC2)*
- Amazon Elastic Block Store (Amazon EBS)
- Amazon Elastic Container Service (Amazon ECS)
- AWS Fargate pour Amazon ECS et Amazon EKS

*Aux fins du présent SLA, Amazon EC2 comprend toutes les ressources d'Amazon Elastic Graphics et d'Amazon Elastic Inference et les ressources relatives aux adresses IP Elastic achetées au moyen des instances Amazon EC2 applicables.

Engagement de service général

AWS fera tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour s'assurer de la disponibilité de chacun des Services inclus dans chaque région AWS selon un Pourcentage de disponibilité mensuelle d'au moins 99,99 %, dans chaque cas pendant tous les cycles de facturation mensuels (l'« Engagement de service »). Si l'Engagement de service n'est pas respecté relativement à l'un ou l'autre des Services inclus, 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 (à l'exclusion des paiements uniques comme les paiements initiaux effectués en contrepartie d'Instances réservées) en contrepartie de chaque Service inclus dans la région AWS visée pour le cycle de

facturation mensuel pendant lequel l'Indisponibilité est survenue, comme il est indiqué dans le tableau qui suit.

Pourcentage de disponibilité mensuelle	Crédit de service (en pourcentage)
Inférieur à 99,99 %, mais égal ou supérieur à 99,0 %	10 %
Inférieur à 99,0 %, mais égal ou supérieur à 95,0 %	30 %
Inférieur à 95,0 %	100 %

Nous déduisons les Crédits de service, le cas échéant, uniquement des paiements futurs que vous devrez effectuer en contrepartie du Service inclus applicable. 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'Indisponibilité est survenue. 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.

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) les dates et heures auxquelles chaque incident d'Indisponibilité que vous invoquez s'est produit ainsi que la région AWS où il s'est produit;
- (iii) les ID des ressources relatives au Service inclus visé;
- (iv) l'historique de votre demande documentant les erreurs et corroborant 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 et que celui-ci est inférieur à l'Engagement de service, 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. Sauf disposition contraire du Contrat, le présent Contrat énonce les seuls et uniques recours dont vous pourrez vous prévaloir, et les seules et uniques obligations qui nous incombent, en cas d'indisponibilité ou de défaut de fonctionnement des Services inclus, ou encore si nous ne sommes pas en mesure de vous fournir les Services inclus.

Instances EC2 uniques

AWS fera tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour s'assurer que chaque Instance Amazon EC2 (une « Instance EC2 unique ») a un Pourcentage de disponibilité horaire d'au moins 90 % pendant qu'elle est déployée sur une période d'une heure (l'« Engagement horaire »). Si l'Engagement horaire n'est pas respecté relativement à une Instance EC2 unique, aucuns frais d'utilisation ne vous seront facturés pendant l'heure en question.

Exclusions du SLA Amazon Compute

Ni l'Engagement de service ni l'Engagement horaire ne s'appliquent si un Service inclus 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 du Service inclus applicable, (ii) une action ou une omission de votre part ou de la part d'un tiers, y compris le fait de ne pas confirmer un volume de récupération, (iii) votre matériel, vos logiciels ou vos autres technologies ou ceux d'un tiers (sauf le matériel de tiers que nous contrôlons directement) ou (iv) le fait que nous ayons suspendu votre droit d'utiliser le Service inclus applicable ou y ayons mis fin conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions du SLA Amazon Compute »). 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

- La « Zone de disponibilité » désigne un emplacement isolé à l'intérieur d'une région AWS qui est identifié par un indicatif à lettres qui suit le code de la région AWS (par exemple, é-u-ouest-1a).
- Le « Pourcentage de disponibilité horaire » est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage de minutes pendant une période d'une heure au cours desquelles une Instance EC2 unique déployée était Indisponible. Les mesures du Pourcentage de disponibilité horaire ne tiennent pas compte de l'Indisponibilité qui découle, directement ou indirectement, d'une Exclusion du SLA Amazon Compute.
- Le « Pourcentage de disponibilité mensuelle » est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage de minutes au cours du mois pendant lesquelles l'un ou l'autre des Services inclus, selon le cas, était Indisponible. Les mesures du Pourcentage de disponibilité mensuelle ne tiennent pas compte de l'Indisponibilité qui découle, directement ou indirectement, d'une Exclusion du SLA Amazon Compute.
- 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.
- Les termes « Indisponible » et « Indisponibilité » signifient ce qui suit :
 - à l'égard des Instances EC2 uniques, le fait que votre Instance EC2 unique n'ait aucune connectivité externe;

- à l'égard d'Amazon EC2 (sauf les Instances EC2 uniques), d'Amazon ECS ou d'Amazon Fargate, le fait que toutes vos instances ou tâches, selon le cas, en cours d'exécution qui sont déployées dans deux Zones de disponibilité et plus à l'intérieur de la même région AWS (ou, s'il n'y a qu'une seule Zone de disponibilité dans la région AWS, la Zone de disponibilité en question et une Zone de disponibilité d'une autre région AWS) n'aient aucune connectivité externe;
- à l'égard d'Amazon EBS, le fait que tous vos volumes joints qui sont déployés dans deux Zones de disponibilité et plus à l'intérieur de la même région AWS (ou, s'il n'y a qu'une seule Zone de disponibilité dans la région AWS, la Zone de disponibilité en question et une Zone de disponibilité d'une autre région AWS) exécutent zéro IO lire-écrire, avec des demandes IO en cours dans la file d'attente.