

Contrat de niveau de service Amazon EKS

Dernière mise à jour : le 19 mars 2019

Le présent Contrat de niveau de service Amazon EKS (le « SLA ») énonce les lignes directrices régissant l'utilisation d'Amazon Elastic Container Service pour Kubernetes (« Amazon EKS ») et s'applique séparément à chaque compte utilisant Amazon EKS. 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 du point d'extrémité d'une Grappe EKS selon un Pourcentage de disponibilité mensuelle d'au moins 99,9 % pendant tous les cycles de facturation mensuels (l'« Engagement de service »). Si l'engagement relatif au Pourcentage de disponibilité mensuelle n'est pas respecté relativement à Amazon EKS, 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 que vous avez versés en contrepartie des Grappes EKS qui n'ont pas respecté l'engagement relatif au Pourcentage de disponibilité mensuelle pendant un cycle de facturation, comme il est indiqué 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 d'Amazon EKS. 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. 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'Amazon EKS, ou encore si nous ne sommes pas en mesure de vous fournir Amazon EKS, 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 les régions AWS à l'égard desquels vous demandez un Crédit de service ainsi que les dates et heures auxquelles chaque défaillance relative au Pourcentage de disponibilité mensuelle et à la Disponibilité que vous invoquez s'est produite;
- (iii) les Grappes EKS et les régions AWS du point d'extrémité de la Grappe EKS 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 vous avez présenté 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 Amazon EKS

L'Engagement de service ne s'applique pas si Amazon EKS 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'Amazon EKS, (ii) une action ou une omission de votre part ou de la part d'un tiers (par exemple, le redémarrage d'une grappe, la mise à jour de la version de la grappe, la mise à jour de la configuration de la grappe, la désactivation des groupes de sécurité, la modification des paramètres du VPC), (iii) le fait que le logiciel d'orchestration de conteneurs ouvert entraîne des pannes des Grappes EKS à répétition ou qu'une Grappe EKS soit inexploitable, (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 Amazon EKS ou y ayons mis fin conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions du SLA Amazon EKS »).

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. La disponibilité des instances EC2 rattachées à une Grappe EKS est régie par le SLA Amazon Compute.

Définitions

- Une « Grappe EKS » désigne le plan de contrôle de la Grappe EKS qui est exécuté par AWS.
- Le « Pourcentage de disponibilité mensuelle » pour une Grappe EKS donnée est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage des intervalles de cinq minutes du cycle de facturation mensuel pendant lesquels le point d'extrémité de la grappe en question était Indisponible. Si vous avez exécuté la Grappe EKS seulement pendant une partie du mois, nous présumerons que votre grappe était disponible à 100 % pendant la partie du mois où elle n'était pas exécutée. 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 EKS.
- 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 que toutes les demandes de connexion à un point d'extrémité de la Grappe EKS applicable échouent pendant un intervalle de cinq minutes.