

Contrat de niveau de service Amazon Elastic Load Balancing

Dernière mise à jour : le 13 mars 2019

Le présent Contrat de niveau de service Amazon Elastic Load Balancing (le « SLA ») énonce les lignes directrices régissant l'utilisation d'Amazon Elastic Load Balancing (« Elastic Load Balancing ») et s'applique séparément à chaque compte utilisant Elastic Load Balancing. 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 chaque Équilibreur de charge 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 quelque Équilibreur de charge que ce soit, 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 de l'Équilibreur de charge qui a fait l'objet d'une Indisponibilité et pour lequel le Pourcentage de disponibilité mensuelle 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 99,99 %, 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 d'Elastic Load Balancing. 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'Elastic Load Balancing, ou encore si nous ne sommes pas en mesure de vous fournir Elastic Load Balancing, 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) les dates et heures auxquelles chaque incident d'Indisponibilité que vous invoquez s'est produit;
- (iii) les noms ARN et les systèmes de noms de domaines (DNS) de l'Équilibreur de charge visé;
- (iv) le cycle de facturation et les régions AWS à l'égard desquels vous demandez les Crédits de service;
- (v) l'historique de demande ou de suivi 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.

Exclusions du SLA Amazon Elastic Load Balancing

L'Engagement de service ne s'applique pas si Elastic Load Balancing n'est pas disponible, si nous le suspendons ou y mettons fin ou si d'autres problèmes de fonctionnement de l'Équilibreur de charge 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'Elastic Load Balancing, (ii) une action ou une omission de votre part ou de la part d'un tiers (par exemple, la mauvaise configuration des groupes de sécurité, des configurations VPC ou des paramètres d'authentification, la désactivation de clés de chiffrement ou le fait de rendre les clés de chiffrement inaccessibles), (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 directives décrites dans le guide de l'utilisateur Elastic Load Balancing qui est affiché sur le site d'AWS ou (v) le fait que nous ayons suspendu votre droit d'utiliser Elastic Load Balancing ou y ayons mis fin conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions du SLA Amazon Elastic Load Balancing »).

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).
- Les « Cibles saines » sont les cibles de l'Équilibreur de charge qui renvoient un code de réussite à la suite de la vérification de l'état envoyée à partir de l'Équilibreur de charge.
- Un « Équilibreur de charge » désigne un Équilibreur de charge d'application, un Équilibreur de charge réseau ou un Équilibreur de charge classique, selon le cas.
- Le « Pourcentage de disponibilité mensuelle » est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage de minutes, pendant le mois, au cours desquelles l'un ou l'autre des Équilibreurs de charge, selon le cas, était dans un état d'Indisponibilité. 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 Amazon Elastic Load Balancing.
- 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 le fait que votre Équilibreur de charge, qui est activé dans deux ou plusieurs Zones de disponibilité et a au moins une Cible saine, n'a aucune connectivité externe et que toutes les tentatives de connexion à l'Équilibreur de charge échouent.