

# Accord sur les niveaux de service Amazon FSx

Dernière mise à jour : 2 septembre 2021

Le présent Accord sur les niveaux de service Amazon FSx (« ANS ») constitue une politique régissant l'utilisation des Services inclus (énumérés ci-dessous) et s'applique de manière distincte à chaque compte utilisant les Services inclus. En cas de divergence entre les conditions du présent ANS et les conditions du Contrat Client AWS ou d'un autre accord conclu avec nous régissant votre utilisation de nos Services (le « Contrat »), les conditions générales du présent ANS s'appliqueront, mais uniquement eu égard à ladite divergence. Les termes commençant par une majuscule utilisés dans le présent document, mais qui n'y sont pas définis, ont la signification indiquée dans le Contrat.

## Services inclus

- Amazon FSx for Windows File Server
- Amazon FSx for Lustre
- Amazon FSx for NetApp ONTAP

## Engagement de service

AWS déploiera des efforts commercialement raisonnables pour que les Services inclus soient disponibles selon un Pourcentage de temps de disponibilité mensuel, comme décrit ci-dessous, pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Si un Service inclus ne satisfait pas l'Engagement de service, vous aurez le droit à des Crédits de service tel que décrit ci-dessous.

## Crédits de service

Les Crédits de service sont calculés en pourcentage du total des frais payés par vous pour les systèmes affectés suivants : (i) système de fichiers multi-AZ Amazon FSx for NetApp ONTAP, (ii) système de fichiers multi-AZ Amazon FSx for Windows File Server ou une paire répliquée des systèmes de fichiers mono-AZ dans des AZ distinctes, ou (iii) système(s) de fichiers Amazon FSx for Lustre, dans chaque cas, dans la région AWS affectée pour le cycle de facturation mensuel au cours duquel intervient le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel dans les limites prévues dans le tableau ci-dessous.

Pourcentage de temps de disponibilité mensuel	Pourcentage de Crédit de service
Inférieur à 99,99 %, 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 n'appliquerons les Crédits de service que sur les futurs paiements dont vous êtes autrement redevable pour le Service inclus. À notre discrétion, nous pouvons émettre le Crédit de service sur la

carte de crédit que vous avez utilisée pour payer le cycle de facturation au cours duquel le Service inclus n'a pas satisfait l'Engagement de service. Les Crédits de service ne vous donneront droit à aucun remboursement ou autre paiement de la part d'AWS. Un Crédit de service sera applicable et émis uniquement si le montant du crédit pour le cycle de facturation mensuel applicable est supérieur à un dollar (1 USD). Les Crédits de service ne peuvent pas être transférés ou appliqués à un autre compte. Sauf disposition contraire dans le Contrat, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité, d'inexécution ou de tout autre manquement de notre part à fournir les Services inclus est de recevoir un Crédit de service (si vous y êtes admissible) conformément aux conditions du présent ANS.

## Procédures de demande de crédit et de paiement

Pour recevoir un Crédit de service, vous devrez soumettre une réclamation en ouvrant un dossier dans le Centre de support AWS. Pour que vous puissiez recevoir ce crédit, nous devons recevoir votre demande de crédit avant la fin du deuxième cycle de facturation après lequel l'incident s'est produit et celle-ci doit indiquer :

1. les termes « Demande de crédit ANS » dans la ligne d'objet ;
2. le cycle de facturation et la région AWS concernés par votre demande de Crédits de service, ainsi que les dates et heures de chaque incident d'Indisponibilité objet de votre réclamation ;
3. les identifiants, le cas échéant, des systèmes de fichiers affectés ; et
4. vos registres de demande qui documentent le ou les incidents objet de la réclamation lorsque le Service inclus n'a pas satisfait l'Engagement de service (toutes les informations confidentielles ou sensibles contenues dans ces registres doivent être supprimées ou remplacées par des astérisques).

Si nous confirmons le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel d'une telle demande et qu'il est inférieur à l'Engagement de service, alors nous vous délivrerons le Crédit de service dans un délai d'un cycle de facturation suivant le mois au cours duquel nous confirmons votre demande. Votre manquement à fournir la demande et d'autres informations comme requis ci-dessus vous rendra inadmissible à recevoir un Crédit de service.

## Exclusions de l'ANS Amazon FSx

L'Engagement de service ne s'applique pas en cas d'indisponibilité, de suspension ou de résiliation d'un Service inclus, ou en cas de problème de performance d'un Service inclus : (i) causés par des facteurs indépendants de notre contrôle raisonnable, y compris tout cas de force majeure ou par un problème d'accès à Internet ou des problèmes connexes au-delà du point de démarcation du Service inclus ; (ii) résultant de toute action ou inaction de votre part ou de la part d'un tiers ; (iii) résultant de votre équipement, logiciel ou autre technologie et/ou de l'équipement, du logiciel ou autre technologie de tiers (autres que les équipements de tiers sous notre contrôle direct) ; (iv) résultant de pannes de systèmes de fichiers Amazon FSx for Lustre individuels non imputables à une Indisponibilité ; (v) résultant de votre non-respect de la documentation technique en vigueur applicable aux Services inclus (y compris les guides développeur applicables) que nous publions et mettons périodiquement à jour sur le site AWS ; ou (vi) résultant d'une suspension ou résiliation de votre droit d'utiliser le Service inclus conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions de l'ANS Amazon FSx »). Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux utilisés dans notre calcul du Pourcentage de temps de disponibilité mensuel, nous pouvons émettre un Crédit de service en tenant compte de ces facteurs à notre discrétion.

## Définitions

- « Zone de disponibilité » et « AZ » désignent un lieu isolé au sein d'une région AWS identifié par une lettre accolée au code de la région (p. ex., us-west-1a).
- Le « Pourcentage de temps de disponibilité mensuel » est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage de minutes pendant le mois au cours duquel un Service inclus est en état d'Indisponibilité. Les mesures de Pourcentage de temps de disponibilité mensuel excluent l'Indisponibilité résultant directement ou indirectement d'une Exclusion de l'ANS Amazon FSx. Si vous avez utilisé le système de fichiers d'un Service inclus pendant une partie d'un mois uniquement, ce système de fichiers est présumé être 100 % disponible pendant la partie du mois au cours de laquelle il n'a pas fonctionné.
- Une « Opération » est une instruction qui vous permet d'accéder à vos données contenues dans le système de fichiers de votre Service inclus.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars, calculé comme indiqué ci-dessus, que nous pouvons verser sur un compte de Service inclus admissible.
- « Indisponible » ou « Indisponibilité » signifient :
  - Pour Amazon FSx for Windows File Server, que toutes les Opérations échouent pour un système de fichiers multi-AZ pendant un intervalle d'une minute, ou que toutes les Opérations échouent simultanément pour chacun de vos systèmes de fichiers dans une paire répliquée des systèmes de fichiers mono-AZ dans des AZ distinctes pendant un intervalle d'une minute.
  - Pour Amazon FSx for Lustre :
    - Pour les régions AWS comprenant une seule AZ, que toutes les Opérations échouent simultanément pour l'ensemble de vos systèmes de fichiers dans cette AZ et l'ensemble de vos systèmes de fichiers dans une AZ dans toute autre région AWS pendant un intervalle d'une minute.
    - Pour toutes les autres régions AWS, que toutes les Opérations échouent pour l'ensemble de vos systèmes de fichiers dans plus d'une AZ au sein de la même région AWS pendant un intervalle d'une minute.
  - Pour Amazon FSx for NetApp ONTAP, que toutes les Opérations échouent pour un système de fichiers multi-AZ pendant un intervalle d'une minute.

Version(s) précédente(s)