

Contrat de niveau de service

Amazon Kinesis

Dernière mise à jour : le 20 mars 2019

Le présent Contrat de niveau de service Amazon Kinesis (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 Kinesis Data Analytics (« Amazon KDA »)
- Amazon Kinesis Data Firehose (« Amazon KDF »)
- Amazon Kinesis Data Streams (« Amazon KDS »)
- Amazon Kinesis Video Streams (« Amazon KVS »)

Engagement de service

AWS fera tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour s'assurer de la disponibilité de chacun des Services inclus selon un Pourcentage de disponibilité mensuelle, comme il est indiqué ci-dessous, 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 en contrepartie du Service inclus dans la région AWS visée pour le cycle de facturation pendant 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 99,9 %, 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 du Service inclus. 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'Engagement de service n'a pas été respecté relativement au Service inclus. 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 des Services inclus, ou encore si nous ne sommes pas en mesure de vous fournir les Services inclus, 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 la région AWS à l'égard desquels vous demandez les Crédits de service, ainsi que les dates et heures auxquelles chaque incident d'indisponibilité du Service inclus que vous invoquez s'est produit;
- (iii) l'historique de votre Demande documentant les incidents que vous invoquez, où l'Engagement de service n'a pas été respecté relativement au Service inclus (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 applicable au mois qui fait l'objet de votre demande et que celui-ci est inférieur à l'Engagement de service applicable, 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 Kinesis

L'Engagement de service ne s'applique pas 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, (ii) une action ou une omission de votre part ou de la part d'un tiers, (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 redémarrage d'une application Amazon KDA ou (v) le fait que nous ayons suspendu votre droit d'utiliser les Services inclus ou y ayons mis fin conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions du SLA Amazon Kinesis »).

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

- Les termes « Disponibilité » et « Disponible » désignent ce qui suit :
 - à l'égard d'Amazon KDF, d'Amazon KDS et d'Amazon KVS, le pourcentage des Demandes traitées par votre compte utilisant le Service inclus pendant chaque intervalle de cinq minutes qui n'échouent pas à cause d'Erreurs. Si vous n'avez soumis aucune Demande pendant un intervalle de cinq minutes donné, nous présumerons que l'intervalle en question était Disponible à 100 %;
 - à l'égard d'Amazon KDA, pour une application Amazon KDA donnée, le pourcentage des intervalles de cinq minutes d'un cycle de facturation mensuel pendant lesquels, à quelque moment que ce soit, l'application était soit a) dans un état autre qu'en cours d'exécution soit b) en cours d'exécution et disponible aux fins du traitement de données.
- Une « Erreur » est une Demande à l'égard de laquelle un code d'erreur 500 ou 503 est envoyé, comme il est décrit sur la page consacrée aux erreurs courantes relatives au Service inclus qui est affichée sur le site d'AWS, et qui, dans le cas d'Amazon KDF seulement, n'est pas attribuable à une limite du taux ou à une limitation du nombre de demandes.
- Le « Pourcentage de disponibilité mensuelle » désigne ce qui suit :
 - à l'égard d'Amazon KDF, d'Amazon KDS et d'Amazon KVS,
 - dans une région AWS donnée, la moyenne de la Disponibilité pendant tous les intervalles de cinq minutes d'un cycle de facturation mensuel;

- à l'égard d'Amazon KDA,
 - dans une région AWS donnée, la moyenne de la Disponibilité de toutes vos applications Amazon KDA pendant un cycle de facturation mensuel.

Le calcul du Pourcentage de disponibilité mensuelle ne tient pas compte de l'Indisponibilité qui découle, directement ou indirectement, d'une Exclusion du SLA Amazon Kinesis.

- Une « Demande » est une action lancée par le client qui est expressément désignée comme étant prise en charge par le Service inclus dans les documents de référence relatifs aux API du Service inclus qui sont affichés sur le site d'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 utilisant le Service inclus admissible.