

Contrat de niveau de service Amazon MQ

Dernière mise à jour : le 19 mars 2019

Le présent Contrat de niveau de service Amazon MQ (le « SLA ») énonce les lignes directrices régissant l'utilisation du service Amazon MQ (« Amazon MQ ») et s'applique séparément à chaque compte utilisant Amazon MQ. 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 Agent actif/en veille 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 de service n'est pas respecté relativement à un Agent actif/en veille, 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 chaque Agent actif/en veille dans la région AWS visée pour le cycle de facturation mensuel 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 d'Amazon MQ. 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 MQ, ou encore si nous ne sommes pas en mesure de vous fournir Amazon MQ, 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) l'ARN de chaque Agent actif/en veille 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 MQ

L'Engagement de service ne s'applique pas si Amazon MQ 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 MQ, (ii) une action ou une omission de votre part ou de la part d'un tiers (par exemple, le redémarrage d'un agent, la mauvaise configuration des groupes de sécurité, des configurations de VPC ou des paramètres d'authentification, l'insuffisance de la capacité de l'agent, la désactivation de clés de chiffrement ou le fait de rendre les clés de chiffrement inaccessibles), (iii) le fait que des agents appartiennent à la catégorie micro ou à d'autres catégories d'agents qui ont des limitations similaires en fait de CPU et de ressources de mémoire, (iv) le fait que vous ne vous conformiez pas aux directives de base décrites dans le manuel du développeur Amazon MQ, (v) le fait que le logiciel du moteur de l'agent sous-jacent entraîne des pannes de l'agent à répétition ou que l'agent soit inexploitable, (vi) votre matériel, vos logiciels ou vos autres technologies ou ceux d'un tiers (sauf le matériel de tiers que nous contrôlons directement) ou (vii) le fait que nous ayons suspendu votre droit d'utiliser Amazon MQ ou y ayons mis fin conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions du SLA Amazon MQ »).

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.

Définitions

- Un « Agent actif/en veille » désigne un agent d'Amazon MQ dont le paramètre « ACTIVE_STANDBY_MULTI_AZ » est défini comme « vrai » (*true*).
- Le « Pourcentage de disponibilité mensuelle » pour un Agent actif/en veille est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage d'intervalles de une minute du cycle de facturation mensuel pendant lesquels l'agent en question était « Indisponible ». Si vous avez exécuté l'Agent actif/en veille pendant une partie du mois seulement, nous présumerons que votre agent était disponible à 100 % pendant la partie du mois où il n'était pas exécuté. 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 MQ.
- 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.
- Le terme « Indisponible » signifie que toutes les demandes de connexion à l'Agent actif/en veille en cours d'exploitation échouent pendant un intervalle de une minute.