

Contrat de niveau de service

Amazon AppStream 2.0

Dernière mise à jour : le 14 mars 2019

Le présent Contrat de niveau de service Amazon AppStream 2.0 (le « SLA ») énonce les lignes directrices régissant l'utilisation d'Amazon AppStream 2.0 et s'applique séparément à chaque compte utilisant Amazon AppStream 2.0. 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 d'Amazon AppStream 2.0 dans chaque région AWS 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 Amazon AppStream 2.0, 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 du montant total des frais relatifs aux parcs que vous avez versés en contrepartie d'Amazon AppStream 2.0 pendant le mois dans la région AWS applicable, sans tenir compte des frais d'utilisateur, 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 AppStream 2.0. 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 AppStream 2.0, ou encore si nous ne sommes pas en mesure de vous fournir Amazon AppStream 2.0, 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 utilisateurs, les piles et les parcs visés;
- (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 que le Pourcentage de disponibilité mensuelle est inférieur à l'Engagement de service, nous vous accorderons le Crédit de service approprié pendant le cycle de facturation qui suit le mois où nous avons confirmé votre demande. Si vous ne demandez pas un Crédit de service ou ne fournissez pas les autres renseignements nécessaires pour valider la demande, cela pourrait compromettre votre admissibilité à un Crédit de service.

Exclusions du SLA Amazon AppStream 2.0

L'Engagement de service ne s'applique pas si Amazon AppStream 2.0 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 AppStream 2.0, (ii) une action ou une omission de votre part ou de la part d'un tiers, y compris une mauvaise configuration de votre image, de vos applications de diffusion en continu, des paramètres Windows, des parcs, des piles, du fournisseur d'identité, de l'environnement Active Directory, de VPC ou des systèmes de noms de domaines (DNS), (iii) votre matériel, vos logiciels, votre réseau ou vos autres technologies ou ceux de vos utilisateurs ou d'un tiers (sauf le matériel de tiers que nous contrôlons directement), (iv) l'absence d'instance de parc fournie et disponible, y compris en raison du sous-appvisionnement de votre parc ou de l'approvisionnement en cours de nouvelles instances par la mise à l'échelle automatique, la fermeture de sessions ou la régénération périodique de l'instance, (v) le fait que vous ne vous conformiez pas aux directives ou n'utilisiez pas le service en respectant les limites énoncées dans les documents relatifs à Amazon AppStream 2.0 qui sont affichés sur le site d'AWS ou (vi) le fait que nous ayons suspendu votre droit d'utiliser Amazon AppStream 2.0 ou y ayons mis fin conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions du SLA Amazon AppStream 2.0 »).

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 « Minutes de déploiement » correspondent au nombre total de minutes pendant lesquelles une instance de parc donnée est fournie et est disponible à des fins de diffusion en continu pendant un mois de facturation dans une région AWS donnée.
- Le « Temps d'arrêt » correspond au nombre total de Minutes de déploiement accumulées dans toutes les instances de parc fournies pendant un mois où l'instance de parc est Indisponible.
- Le « Nombre maximal de minutes disponibles » correspond à la somme de toutes les Minutes de déploiement dans toutes les instances de parc fournies dans un compte AWS pendant un mois de facturation.
- Le « Pourcentage de disponibilité mensuelle » est calculé en soustrayant le Temps d'arrêt du Nombre maximal de minutes disponibles et en divisant la différence ainsi obtenue par le Nombre maximal de minutes disponibles pendant un mois de facturation pour un compte AWS donné dans une région AWS donnée. Le Pourcentage de disponibilité mensuelle est représenté par la formule suivante : $\text{Disponibilité mensuelle (en pourcentage)} = (\text{Nombre maximal de minutes disponibles} - \text{Temps d'arrêt}) / \text{Nombre maximal de minutes disponibles}$. 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 AppStream 2.0.
- 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.
- Une instance de parc est considérée comme étant « Indisponible » pendant une minute donnée si toutes les tentatives de connexion à l'instance faites de manière continue pendant la minute en question échouent. Si vous n'avez fait aucune tentative de connexion à l'instance de parc pendant une minute, nous présumerons que l'instance de parc était disponible pendant la minute en question.