

Contrat de niveau de service Amazon CloudFront

Dernière mise à jour : le 14 mars 2019

Le présent Contrat de niveau de service Amazon CloudFront (le « SLA ») énonce les lignes directrices régissant l'utilisation d'Amazon CloudFront conformément aux dispositions du Contrat client AWS (le « Contrat ») conclu entre Amazon Web Services, Inc. et les membres de son groupe (« AWS », « nous », « notre » ou « nos ») et les utilisateurs des services AWS (« vous »). Le présent SLA s'applique séparément à chaque compte utilisant Amazon CloudFront. Sauf disposition contraire des présentes, le présent SLA est assujéti aux modalités du Contrat et les termes portant la majuscule ont le sens qui leur est donné dans le Contrat. Nous nous réservons le droit de modifier les modalités du présent SLA conformément au Contrat.

Engagement de service

AWS fera tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour s'assurer de la disponibilité d'Amazon CloudFront selon un Pourcentage de disponibilité mensuelle (au sens donné à ce terme ci-dessous) 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 CloudFront, vous serez admissible à un Crédit de service, comme il est décrit ci-dessous.

Définitions

- Le « Taux d'erreur » correspond au quotient obtenu en divisant (i) le nombre total d'erreurs internes du serveur qui sont envoyées par Amazon CloudFront par (ii) le nombre total de demandes du type de demande applicable pendant une période de cinq minutes. Nous calculons le Taux d'erreur pour chaque compte Amazon CloudFront sous forme de pourcentage pour chaque période de cinq minutes du cycle de facturation mensuel. Le calcul du nombre d'erreurs internes du serveur ne tient pas compte des erreurs qui découlent, directement ou indirectement, d'une Exclusion du SLA Amazon CloudFront (au sens donné à ce terme ci-dessous).
- Le « Pourcentage de disponibilité mensuelle » est calculé en soustrayant de 100 % la moyenne des Taux d'erreur pour chaque période de cinq minutes du cycle de facturation mensuel.
- Un « Crédit de service » est un crédit monétaire exprimé en dollars, calculé de la manière indiquée ci-dessous, que nous pouvons créditer à un compte admissible.

Crédits de service

Les Crédits de service correspondent à un pourcentage des frais totaux que vous avez versés en contrepartie d'Amazon CloudFront pour le cycle de facturation pendant lequel l'erreur est survenue, 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 CloudFront. 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'erreur 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 CloudFront, ou encore si nous ne sommes pas en mesure de vous fournir Amazon CloudFront, 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 de Taux d'erreur autre que nul que vous invoquez s'est produit;
- (iii) 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 applicable au mois visé par votre demande et que celui-ci est inférieur à 99,9 %, 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 CloudFront

L'Engagement de service ne s'applique pas si Amazon CloudFront 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) une suspension, comme il est décrit au paragraphe 6.1 du Contrat, (ii) 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 CloudFront, (iii) une action ou une omission de votre part ou de la part d'un tiers, (iv) votre matériel, vos logiciels ou vos autres technologies ou ceux d'un tiers (sauf le matériel de tiers que nous contrôlons directement), (v) le fait que nous ayons suspendu votre droit d'utiliser Amazon CloudFront ou y ayons mis fin conformément au Contrat, (vi) le fait que vous excédiez les limites d'utilisation énoncées dans les documents relatifs à Amazon CloudFront ou (vii) l'utilisation d'un serveur d'origine autre qu'Amazon S3 (collectivement, les « Exclusions du SLA Amazon CloudFront »). Si la disponibilité subit l'effet de facteurs autres que ceux qui entrent dans le calcul du Taux d'erreur, nous pourrions vous accorder un Crédit de service en tenant compte de ces autres facteurs, à notre discrétion.