

Contrat de niveau de service Amazon Compute

La traduction ci-dessous est fournie à titre indicatif uniquement. En cas de différence, incohérence ou conflit entre cette traduction et la version anglaise (notamment due à des délais de traduction), la version anglaise prévaudra.

Dernière mise à jour : 12 février 2018

Le présent Contrat de niveau de service Amazon Compute (le « SLA ») énonce les lignes directrices régissant l'utilisation des Produits et Services Inclus (énumérés ci-après) par vous ou l'entité que vous représentez (« vous ») en vertu des dispositions du Contrat Client d'AWS (le « Contrat AWS »), conclu entre Amazon Web Services, Inc. et ses affiliées (ci-après dénommées « AWS » ou « nous ») et vous. Le présent SLA s'applique séparément à chaque compte utilisant les Produits et Services Inclus. Sauf disposition contraire, le présent SLA est soumis aux conditions du Contrat AWS et les termes en majuscules auront la signification qui leur est attribuée dans le Contrat AWS. Nous nous réservons le droit de modifier les clauses du présent SLA, conformément au Contrat AWS.

Produits et Services Inclus

- Amazon Elastic Compute Cloud (Amazon EC2)
- Amazon Elastic Block Store (Amazon EBS)
- Amazon Elastic Container Service (Amazon ECS)
- AWS Fargate for Amazon ECS (AWS Fargate)

Engagement de service

AWS mettra en œuvre tous les efforts commercialement raisonnables pour assurer la disponibilité des Produits et Services Inclus, chacun avec un pourcentage de disponibilité mensuelle (défini ci-dessous) d'au moins 99,99 % dans chaque cas, pour chaque cycle de facturation mensuel (« l'Engagement de service »). Si l'un quelconque des Produits et Services Inclus ne satisfait pas à l'Engagement de Service, vous pourrez prétendre à bénéficier d'un Crédit de Service, tel que décrit ci-dessous.

Définitions

- Le « Pourcentage de disponibilité mensuelle » est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage de minutes pendant le mois au cours duquel l'un quelconque des Produits et Services Inclus, selon le cas, était à l'état de « Région indisponible ». Les mesures du Pourcentage de disponibilité mensuelle excluent l'immobilisation résultant directement ou indirectement de toute Exclusion du SLA des services Compute d'Amazon (telles que définies ci-dessous).

- « Zone Disponible » et « ZD » désignent un lieu isolé au sein d'une région qui se distingue par une lettre d'identification localisée à la suite du code régional (par ex. us-west-1a).
- « Région indisponible » et « Indisponibilité de région » signifient :
 - Pour les Régions qui possèdent seulement une ZD, les Régions où cette ZD et une ZD située dans une autre Région dans lesquelles vous exécutez une instance ou une tâche (un ou plusieurs contenu(s)), selon le cas, vous sont simultanément « Indisponibles ».
 - Pour toutes les autres Régions, les Régions où plusieurs ZD au sein de la même région dans lesquelles vous exécutez une instance ou une tâche (un ou plusieurs contenu(s)), selon le cas, vous sont simultanément « Indisponibles ».
- « Indisponible » et « Indisponibilité » signifie :
 - Pour Amazon EC2, Amazon ECS ou AWS Fargate, lorsque toutes vos instances ou tâches, selon le cas, en cours d'exécution n'ont pas de connectivité externe.
 - Pour Amazon EBS, lorsque tous vos volumes joints exécutent zéro IO lire-écrire, avec des IO en suspens dans la file d'attente.
- Un « Crédit de Service » est un crédit en dollars, calculé comme indiqué ci-dessous, que nous pouvons re-créditer sur un compte éligible.

Engagements de service et crédits de service

Les Crédits de Service sont calculés en pourcentage des frais totaux que vous payez (à l'exclusion des paiements non récurrents, tels que les paiements initiaux effectués pour les Instances réservées) pour l'un quelconque des Produits et Services Inclus (selon celui qui était Indisponible, ou tous, si tous étaient Indisponibles) dans la Région concernée pendant le cycle de facturation, au cours duquel l'Indisponibilité de région s'est produite, conformément au barème ci-dessous.

Pourcentage de disponibilité mensuelle

Pourcentage de crédit de Service

Inférieur à 99,99 % mais supérieur ou égal à 99,0 %	10 %
Inférieur à 99,0 %	30 %

Nous n'imputerons les éventuels Crédits de Service qu'à vos futurs paiements échus pour les Produits et Services Inclus. Nous pouvons discrétionnairement créditer le Crédit de Service sur la carte de crédit que vous avez utilisée pour payer le cycle de facturation au cours duquel l'Indisponibilité s'est produite. Les Crédits de service ne vous donneront pas le droit d'obtenir un quelconque remboursement ou autre paiement de la part d'AWS. Un Crédit de Service ne sera applicable et crédité que si le montant du crédit pour le cycle de facturation mensuel concerné est supérieur à un dollar (\$1 USD). Les Crédits de Service ne pourront être transférés ni affectés à un quelconque autre compte. Sauf disposition contraire stipulée dans le Contrat

AWS, le seul et unique recours dont vous pourrez vous prévaloir en cas d'indisponibilité, de non-exécution ou de tout autre de nos manquements de fournir les Produits et Services Inclus sera la réception d'un Crédit de Service (si vous présentez les conditions requises), conformément aux termes du présent SLA.

Demande de Crédit et Procédures de Paiement

Afin de recevoir un Crédit de Service, vous devez présenter une demande en [ouvrant un dossier auprès du Centre support AWS](#). Pour pouvoir être prise en compte, votre demande de crédit doit nous parvenir d'ici la fin du deuxième cycle de paiement après lequel l'incident s'est produit, et elle doit inclure :

1. les mots « Demande de crédit SLA » dans la ligne Objet ;
2. la date et l'heure de chaque incident d'indisponibilité que vous faites valoir ;
3. les ID de l'instance, les ID du volume ou les ARN des tâches affectés ; et
4. l'historique de votre demande établissant les erreurs et corroborant l'interruption faisant l'objet de votre demande (toute information confidentielle ou sensible contenue dans cet historique doit être retirée ou remplacée par des astérisques).

Si le Pourcentage de disponibilité mensuelle de cette demande est confirmé par nos soins et est inférieur à l'Engagement de service, nous vous créditerons d'un Crédit de Service durant le cycle de facturation suivant le mois pendant lequel nous confirmons votre demande. Toute demande ne contenant pas les informations requises ci-dessus ne pourra donner lieu à l'octroi d'aucun Crédit de service.

Exclusions du SLA Amazon Compute

L'Engagement de service ne s'applique pas à toute indisponibilité, toute suspension ou tout arrêt des Produits et Services Inclus, ou toute autre question liée à la performance des Produits et Services Inclus, (i) qui résulte d'une suspension décrite à la Section 6.1 du Contrat AWS ; (ii) provoquée par des facteurs hors de notre contrôle raisonnable, incluant tout cas de force majeure ou problèmes d'accès à Internet ou problèmes associés au-delà du point de démarcation des Produits et Services Inclus ; (iii) qui résulte de toutes actions ou inactions commises par vous ou un quelconque tiers, y compris le manquement à reconnaître un volume de récupération ; (iv) qui résulte de votre équipement, logiciel ou autre technologie et/ou équipement, logiciel ou autre technologie de tiers (autre qu'un équipement de tiers sous notre contrôle direct) ; (v) qui résulte des défaillances des instances individuelles ou volumes non attribuables à l'Indisponibilité de région ; (vi) qui résulte de toute maintenance, telle que prévue au Contrat AWS ; ou (vii) découlant de la suspension et l'arrêt par nos soins de votre droit d'utiliser des Produits et Services Inclus conformément au Contrat AWS (collectivement, les « Exclusions du SLA Amazon Compute »). Si la disponibilité est impactée par des facteurs autres que ceux utilisés dans notre calcul du Pourcentage de disponibilité mensuelle, nous pourrions discrétionnairement émettre un Crédit de service tenant compte de ces facteurs.