

La traduction ci-dessous est fournie à titre d'information uniquement. En cas de divergence, d'incohérence ou de conflit entre cette traduction et la version anglaise (notamment en raison de délais de traduction), la version anglaise prévaudra.

Accord sur les niveaux de service Amazon Compute

Dernière mise à jour : 25 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service Amazon Compute (l'« ANS ») est une politique régissant l'utilisation d'Amazon Elastic Compute Cloud (« Amazon EC2 »)* et s'applique séparément à chaque compte utilisant Amazon EC2. En cas de divergence entre les conditions du présent ANS et les conditions du Contrat Client AWS ou d'un autre accord conclu avec nous au titre de votre utilisation de nos Services (le « Contrat »), les conditions générales du présent ANS s'appliqueront, mais uniquement eu égard à ladite divergence. Les termes commençant par une majuscule utilisés dans le présent document mais qui n'y sont pas définis ont la signification indiquée dans le Contrat.

*Aux fins du présent ANS, Amazon EC2 inclut toutes ressources d'Amazon Elastic Graphics, Amazon Elastic Inference et d'Elastic IP Address achetées avec la ou les instances Amazon EC2 correspondantes.

ANS

AWS prend deux engagements ANS pour Amazon EC2 : (1) un ANS au niveau régional qui régit Amazon EC2 déployé sur plusieurs AZ ou régions, et (2) un ANS au niveau de l'instance qui régit les instances Amazon EC2 individuellement.

ANS au niveau régional

Pour Amazon EC2 avec toutes les instances en cours d'exécution déployées simultanément sur deux ou plusieurs AZ dans la même région (ou au moins deux régions s'il n'y a qu'une seule AZ dans une région donnée), AWS fera des efforts commercialement raisonnables pour rendre Amazon EC2 disponible pour chaque région AWS avec un pourcentage de disponibilité mensuel d'au moins 99,99 %, dans chaque cas au cours de tout cycle de facturation mensuel (l'« ANS au niveau de la région »). Au cas où Amazon EC2 ne respecterait pas cet ANS, vous pourrez bénéficier d'un crédit de service tel que décrit ci-dessous.

Pourcentage de temps de disponibilité mensuel	Pourcentage de Crédit de service
Inférieur à 99,99 %, mais égal ou supérieur à 99,0 %	10 %
Inférieur à 99,0 %, mais égal ou supérieur à 95,0 %	30 %

Inférieur à 95,0 %

100 %

ANS au niveau de l'instance

Pour chaque instance Amazon EC2 individuelle (« Instance EC2 unique »), AWS déploiera des efforts commercialement raisonnables pour rendre l'Instance EC2 unique disponible avec un pourcentage de disponibilité au niveau de l'instance d'au moins 99,5 %, dans chaque cas au cours d'un cycle de facturation mensuel (l'ANS au niveau de l'instance). Au cas où une Instance EC2 unique ne respecterait pas l'ANS au niveau de l'instance, vous pourriez bénéficier d'un crédit de service tel que décrit ci-dessous.

Pourcentage de disponibilité au niveau de l'instance	Pourcentage de Crédit de service
Inférieur à 99,5 %, mais égal ou supérieur à 99,0 %	10 %
Inférieur à 99,0 %, mais égal ou supérieur à 95,0 %	30 %
Inférieur à 95,0 %	100 %

Remarque : En plus de l'ANS au niveau de l'instance, AWS ne vous facturera pas pour toute Instance EC2 unique qui est indisponible pendant plus de six minutes par heure d'horloge. Ceci s'applique automatiquement et vous n'avez pas besoin de demander un crédit pour une telle heure avec plus de six minutes d'indisponibilité.

Crédits ANS

Les crédits de service sont calculés comme un pourcentage de la facture mensuelle (à l'exclusion des paiements uniques tels que les paiements initiaux effectués pour les instances réservées) pour Amazon EC2 dans la région AWS concernée qui n'a pas respecté l'ANS au niveau de la région, ou pour l'instance EC2 unique dans la région AWS qui n'a pas respecté l'ANS au niveau de l'instance, respectivement.

Nous n'appliquerons les Crédits de service qu'aux futurs paiements Amazon EC2 dont vous serez redevable par ailleurs. À notre discrétion, nous pouvons émettre 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 droit à aucun remboursement ou autre paiement de la part d'AWS. Un Crédit de service sera applicable et émis uniquement si le montant du crédit pour le cycle de facturation mensuel applicable est supérieur à un dollar (1 USD). Les Crédits de service ne peuvent pas être transférés ou appliqués à un autre compte.

Procédures de demande de crédit et de paiement

Pour recevoir un Crédit de service, vous devez soumettre une réclamation en ouvrant une demande dans le Centre d'assistance AWS. Vous ne pouvez soumettre une demande que dans le cadre de l'ANS régional (Region-Level SLA) ou de l'ANS d'instance (Instance-Level SLA), car ces demandes ne peuvent pas être combinées ou cumulées pour une instance EC2 unique particulière. Votre demande de crédit doit

nous parvenir avant la fin du deuxième cycle de facturation après lequel l'incident s'est produit et doit inclure les informations spécifiées ci-dessous pour l'ANS regional et l'ANS de l'instance, respectivement.

Les demandes d'ANS au niveau regional doivent inclure :

1. Les mots « Demande de credit ANS Amazon Compute – Demande niveau regional » dans la ligne de l'objet ;
2. 2. les dates, heures et la région AWS affectée pour chaque incident d'Indisponibilité que vous alléguerez ;
3. Les identifiants des ressources pour Amazon EC2 ;
4. 4. les journaux de votre demande servant à documenter les erreurs et à justifier l'indisponibilité du service faisant l'objet de votre réclamation

Les demandes d'ANS au niveau de l'instance doivent inclure :

1. Les mots « Demande de credit ANS Amazon Compute – Demande au niveau de l'instance » dans la ligne de l'objet ;
2. 2. les dates, heures et la région AWS et AZ affectée pour chaque incident d'Indisponibilité que vous alléguerez ;
3. Les identifiants des ressources pour les Instances EC2 ; et
4. Vos journaux de demandes et autres données nécessaires à AWS pour valider la panne que vous avez déclarée**.

*** Veuillez remplacer par des astérisques toute information confidentielle ou sensible.*

Si nous confirmons la validité d'une réclamation au titre de l'ANS au niveau de la région ou de l'instance, nous vous accorderons un crédit de service dans un cycle de facturation suivant le mois au cours duquel nous avons confirmé votre demande.

Si vous ne fournissez pas les informations requises ou d'autres informations tel que précisé ci-dessus, vous n'aurez pas droit à un Crédit de service. Sauf disposition contraire dans le Contrat, le présent ANS énonce vos seules et exclusives voies de recours ainsi que les seules et exclusives obligations d'AWS pour toute indisponibilité, tout défaut de performance ou autre manquement de notre part dans le cadre de la fourniture d'Amazon EC2.

Exclusions de l'ANS pour Amazon Compute

L'ANS au niveau de la région et l'ANS au niveau de l'instance, respectivement, ne s'appliquent pas à l'indisponibilité, à la suspension ou à l'interruption d'Amazon EC2, ou à tout autre problème de performance d'Amazon EC2, direct ou indirect : (i) causés par des facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, y compris tout événement de force majeure ou tout problème d'accès à l'internet ou problème connexe au-delà du point de démarcation d'Amazon EC2 ; (ii) résultant d'actions ou d'inactions de votre part, y compris le fait de ne pas reconnaître un volume de récupération ou de ne pas répondre

à des questions relatives à la qualité des ressources ; (iii) résultant de votre équipement, de vos logiciels ou d'autres technologies ; ou (iv) résultant du fait que nous avons suspendu ou résilié votre droit d'utiliser l'Amazon EC2 applicable conformément à l'accord (collectivement, les « exclusions de ANS d'Amazon Compute »). Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux utilisés dans notre pourcentage de disponibilité mensuel, ou du pourcentage de temps de disponibilité au niveau de l'instance, le cas échéant nous pouvons émettre un crédit de service en tenant compte de ces facteurs à notre discrétion.

Définitions ANS

- « Zone de disponibilité » et « AZ » désignent un lieu isolé au sein d'une région AWS identifié par un indicatif à lettres qui suit le code de la région AWS (par exemple, é-u-ouest-1a).
- Le « Pourcentage de temps de disponibilité mensuel » est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage de minutes pendant le mois au cours duquel Amazon EC2 était en état d'Indisponibilité.
- Le « Pourcentage de disponibilité au niveau de l'instance » est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage de minutes au cours du mois au cours duquel une instance unique EC2 était en état d'indisponibilité.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus et que nous pouvons verser sur un compte admissible.
- « Indisponible » ou « Indisponibilité » signifient :
 - Pour l'ANS au niveau de l'instance, votre instance EC2 unique n'a pas de connectivité externe.
 - Pour l'ANS au niveau de la région applicable aux à Amazon EC2, lorsque toutes vos instances en cours d'exécution déployées dans deux ou plusieurs AZ de la même région AWS (ou, s'il n'y a une seule AZ dans la région AWS, cette AZ et une AZ dans une autre région AWS) n'ont simultanément aucune connectivité externe.

Version(s) précédente(s)