

Contrat de niveau de service AWS Data Pipeline

Dernière mise à jour : le 19 mars 2019

Le présent Contrat de niveau de service AWS Data Pipeline (le « SLA ») énonce les lignes directrices régissant l'utilisation d'AWS Data Pipeline (« Data Pipeline ») et s'applique séparément à chaque compte utilisant Data Pipeline. 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 Data Pipeline selon un Pourcentage de disponibilité mensuelle d'au moins 99,9 % dans chaque région AWS pendant tous les cycles de facturation mensuels (l'« Engagement de service »). Si l'Engagement de service n'est pas respecté relativement à Data Pipeline, 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 suivants que vous avez versés en contrepartie de Data Pipeline pour le cycle de facturation mensuel pendant lequel le Pourcentage de disponibilité mensuelle dans une région AWS donnée 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 de Data Pipeline. À notre discrétion, nous pouvons créditer les Crédits 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. Les Crédits de service ne sont applicables et crédités que si le montant des crédits relatifs 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 de Data Pipeline, ou encore si nous ne sommes pas en mesure de vous fournir Data Pipeline, sera l'obtention de Crédits de service (si vous y êtes admissible), conformément aux modalités du présent SLA.

Demande de crédit et modes de paiement

Afin de recevoir des Crédits 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) le cycle de facturation et les régions AWS à l'égard desquels vous demandez les Crédits de service, ainsi que le Pourcentage de disponibilité mensuelle dans ces régions AWS pour le cycle de facturation et les dates et heures précises et les Disponibilités pour chaque intervalle de cinq minutes où la Disponibilité a été inférieure à 100 % dans les régions AWS en question pendant tout le cycle de facturation;
- (iii) l'historique de votre Demande ou Tâche documentant les erreurs qui ont causé 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 de crédit et que celui-ci est inférieur à l'Engagement de service, nous vous accorderons les Crédits de service pendant le cycle de facturation qui suit le mois où vous avez présenté votre demande de crédit. Si vous ne présentez pas de demande de crédit ou ne fournissez pas les renseignements indiqués ci-dessus, cela pourrait compromettre votre admissibilité aux Crédits de service.

Exclusions du SLA AWS Data Pipeline

L'Engagement de service ne s'applique pas si Data Pipeline 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 de Data Pipeline, (ii) une action ou une omission de votre part ou de la part d'un tiers, (iii) le fait que vous ne vous conformiez pas aux pratiques d'utilisation décrites dans le guide de l'utilisateur Data Pipeline qui est affiché sur le site d'AWS, (iv) votre matériel, vos logiciels ou vos autres technologies ou ceux d'un tiers (sauf le matériel de tiers que nous contrôlons directement) ou (v) le fait que nous ayons suspendu votre droit d'utiliser Data Pipeline ou y ayons mis fin conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions du SLA AWS Data Pipeline »).

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

- La « Disponibilité de l'API » est calculée pour chaque intervalle de cinq minutes sous forme de pourcentage des Demandes traitées par Data Pipeline qui n'échouent pas à cause d'Erreurs. Si vous n'avez soumis aucune Demande pendant un intervalle de cinq minutes, nous présumerons que l'intervalle en question était disponible à 100 %.
- Une « Erreur » est une Demande à l'égard de laquelle un code d'erreur 500 (« Erreur interne du serveur ») ou 503 (« Service temporairement indisponible ou en maintenance ») est envoyé.
- Un « Échec » est une Tâche dont l'état correspond à « ÉCHEC » après que toutes les tentatives d'exécution » ont été épuisées et qui échoue en raison d'une erreur interne du serveur ou pour une raison à laquelle on a attribué le code d'état 500.
- Le « Pourcentage de disponibilité mensuelle » dans une région AWS donnée correspond, pour un cycle de facturation mensuel, au moins a) de la moyenne de la Disponibilité de l'API pendant tous les intervalles de cinq minutes du cycle de facturation mensuel et b) de la moyenne de la Disponibilité du Taux de succès des Tâches pendant tous les intervalles de cinq minutes du cycle de facturation mensuel. 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 AWS Data Pipeline.
- Une « Demande » est l'action de solliciter les API Data Pipeline aux fins de la gestion des pipelines, à l'exclusion des API appelées par les exécuteurs de Tâches.
- 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 « Tâche » est une instance d'activité qui fait partie d'une exécution particulière dans Data Pipeline.
- La « Disponibilité du Taux de succès des Tâches » est calculée pour chaque intervalle de cinq minutes sous forme de pourcentage des Tâches qui n'échouent pas à cause d'une Erreur. Si vous n'avez tenté d'exécuter aucune Tâche pendant un intervalle de cinq minutes, nous présumerons que l'intervalle en question était disponible à 100 %.