

# Contrat de niveau de service Amazon WorkSpaces

**Dernière mise à jour : le 19 mars 2019**

Le présent Contrat de niveau de service Amazon WorkSpaces (le « SLA ») énonce les lignes directrices régissant l'utilisation d'Amazon WorkSpaces et s'applique séparément à chaque compte utilisant Amazon WorkSpaces. 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 WorkSpaces selon un Pourcentage de disponibilité mensuelle d'au moins 99,9 % pour chaque Compte AWS dans une région AWS pendant tous les cycles de facturation mensuels (l'« Engagement de service »). Si l'engagement relatif au Pourcentage de disponibilité mensuelle n'est pas respecté relativement à Amazon WorkSpaces, 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 que vous avez versés en contrepartie de tous les espaces de travail Amazon WorkSpaces dans la région AWS où l'engagement relatif au Pourcentage de disponibilité mensuelle n'a pas été respecté pendant un cycle de facturation, comme il est indiqué dans le tableau qui suit.

| <b>Pourcentage de disponibilité mensuelle</b>       | <b>Crédit de service (en pourcentage)</b> |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 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 WorkSpaces. 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 WorkSpaces, ou encore si nous ne sommes pas en mesure de vous fournir Amazon WorkSpaces, 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 ID d'Amazon WorkSpaces et la région AWS où le service a été inférieur aux stipulations du SLA Amazon WorkSpaces;
- (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 le Pourcentage de disponibilité mensuelle qui fait l'objet de votre demande et que celui-ci est inférieur à l'Engagement de service, nous vous accorderons le Crédit de service pendant le cycle de facturation qui suit le mois où vous avez présenté 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 WorkSpaces**

L'Engagement de service ne s'applique pas si Amazon WorkSpaces 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 WorkSpaces, (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 directives ou excédiez les limites énoncées dans les documents relatifs à Amazon WorkSpaces qui sont affichés sur le site d'AWS, (iv) le fait que les espaces de travail soient Inexploitables, (v) des défaillances survenues avant ou pendant le processus d'authentification requis par le service Amazon WorkSpaces, (vi) des défaillances des applications (et non du serveur) du client, (vii) votre matériel, vos logiciels ou vos autres technologies ou ceux d'un tiers (sauf le matériel de tiers que nous contrôlons directement), (viii) les travaux de maintenance prévus par le Contrat ou (ix) le fait que nous ayons suspendu votre droit d'utiliser Amazon WorkSpaces ou y ayons mis fin conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions du SLA Amazon WorkSpaces »).

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

- Le terme « Disponible » signifie qu'un espace de travail n'était pas « Indisponible » pendant un intervalle de une minute.
- Le « Pourcentage de disponibilité mensuelle » pour un Compte AWS donné dans une région AWS est calculé en faisant la moyenne du pourcentage de tous les espaces de travail Disponibles pour le Compte AWS dans la région AWS (la disponibilité étant mesurée en intervalles de une minute) pendant le cycle de facturation mensuel. Nous présumerons que chaque espace de travail était disponible à 100 % s'il n'y a eu aucune tentative de connexion pendant un intervalle de une minute. Les mesures du Pourcentage de disponibilité mensuelle ne tiennent pas compte de l'indisponibilité qui découle, directement ou indirectement, d'une Exclusion du SLA Amazon WorkSpaces.
- 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 pour les espaces de travail dans la région AWS où le Pourcentage de disponibilité mensuelle n'a pas été respecté.
- Le terme « Indisponible » signifie que tous les événements de connexion pour un espace de travail ont échoué pendant un intervalle de une minute.