

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.

Contrat sur les niveaux de service Amazon EKS

Dernière mise à jour : 4 mai 2022

Le présent contrat de niveau de service (SLA) d'Amazon EKS constitue une politique qui régit l'usage du Service Amazon Elastic Container pour Kubernetes (« Amazon EKS ») et s'applique de manière distincte à chaque compte utilisant Amazon EKS. En cas de conflit entre les conditions du présent SLA et les conditions du [AWS Customer Agreement](#) ou d'un autre contrat conclu avec nous au titre de votre utilisation de nos Services (le « Contrat »), les conditions générales du présent ANS s'appliqueront, mais uniquement par rapport à ce conflit. Les termes commençant par une majuscule, utilisés dans les présentes mais qui n'y sont pas définis auront la signification qui leur est attribuée dans le Contrat. (Remarque : Le Contrat sur les niveaux de service AWS Fargate pour Amazon EKS est disponible sur le [Contrat de niveau de service Amazon Compute](#) (tel que mis à jour éventuellement).)

Engagement de service

AWS déploiera des efforts commercialement raisonnables pour mettre à disposition le point terminal Kubernetes du Cluster Amazon EKS avec un pourcentage de disponibilité mensuelle d'au moins 99,95 % au cours de tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Si Amazon EKS ne respecte pas l'engagement relatif au Pourcentage de temps de disponibilité mensuel, vous pourrez prétendre à un Crédit de service comme indiqué ci-dessous.

Crédits de service

Les Crédits de service sont calculés en pourcentage du total des frais que vous avez payés pour le ou les Clusters EKS qui n'ont pas respecté l'engagement de Pourcentage de temps de disponibilité mensuel au cours d'un cycle de facturation, conformément au calendrier figurant ci-dessous.

| Pourcentage de Temps de disponibilité mensuel | Pourcentage de Crédit de service |
|--|----------------------------------|
| Inférieur à 99,95 %, mais supérieur ou égal à 99,0 % | 10 % |
| Inférieur à 99,0 %, mais égal ou supérieur à 95,0 % | 25 % |
| Inférieur à 95,0 % | 100 % |

Nous n'appliquerons les Crédits de service qu'aux futurs paiements Amazon EKS dont vous serez redevable par ailleurs. Nous pouvons, à notre entière discrétion, 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. Sauf disposition contraire dans le Contrat, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité, d'inexécution ou de tout autre manquement de notre part à fournir Amazon EKS sera de recevoir un Crédit de service (si vous y êtes admissible) conformément aux conditions du présent ANS.

Procédures de demande de crédit et de paiement

Pour recevoir des Crédits de service, vous devez soumettre une réclamation en [déposant une demande dans le Centre de support AWS](#). Pour qu'elle soit éligible, nous devons recevoir la demande de crédit avant la fin du deuxième cycle de facturation après lequel l'incident s'est produit et elle doit inclure :

- les termes « Demande de crédit SLA » dans la ligne d'objet ;
- le cycle de facturation et les régions AWS au titre desquels vous réclamez un Crédit de service, ainsi que les dates et heures de chaque cas de non-respect du Pourcentage de temps de disponibilité mensuel et de la Disponibilité que vous invoquez ;
- les Clusters EKS et les régions AWS où se trouvent les points terminaux des Clusters EKS affectés ; et
- vos journaux de demande qui documentent les erreurs et corroborent la panne alléguée (toute information confidentielle ou sensible figurant dans ces journaux doit être supprimée ou remplacée par des astérisques).

Si nous sommes à même de confirmer que le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel signalé dans la demande est inférieur à l'Engagement de service, nous vous verserons les Crédits de service durant le cycle de facturation suivant le mois au cours duquel vous aurez effectué la demande de crédit. Votre manquement à fournir la demande et d'autres informations comme requis ci-dessus vous rendra inadmissible à recevoir un Crédit de service.

Exclusions du SLA Amazon EKS

L'Engagement de service ne s'applique pas aux cas d'indisponibilité, de suspension ou de résiliation d'Amazon EKS, ni aux autres problèmes de fonctionnement d'Amazon EKS : (i) causés par des facteurs hors de notre contrôle raisonnable, ce qui inclut les événements de force majeure et les problèmes d'accès à Internet ou autres problèmes similaires au-delà du point de démarcation d'Amazon EKS ; (ii) qui résultent d'actions ou d'omissions volontaires de votre part (p. ex., le fait de redémarrer un cluster, de mettre à niveau la version du cluster, de mettre à niveau la configuration du cluster, de désactiver des groupes de sécurité, de modifier ou de mal configurer des paramètres VPC, etc.) ; (iii) causés par un logiciel d'orchestration en open source qui génère des échecs répétés du Cluster EKS ou empêche l'utilisation du Cluster EKS (p. ex., des bogues non documentés dans le code source Kubernetes) ; (iv) qui résultent de votre équipement, logiciel ou autre technologie, ou (v) qui découlent de notre suspension ou résiliation de votre droit à utiliser Amazon EKS conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions du SLA Amazon EKS »).

Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux qui sont explicitement utilisés dans notre calcul du Pourcentage de temps de disponibilité mensuel, nous pourrions verser des Crédits de service en tenant compte desdits facteurs à notre discrétion. La disponibilité des instances EC2 associées à un Cluster EKS est couverte au titre du [SLA Amazon Compute](#).

Définitions

- « Cluster EKS » renvoie au plan de contrôle du cluster EKS géré par AWS.
- Le « Pourcentage de disponibilité mensuelle » pour un cluster EKS est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage d'intervalles de 5 minutes au cours du cycle de facturation mensuel pendant lesquels le point terminal du Cluster EKS était Indisponible. Si vous n'avez exécuté le Cluster EKS que pendant une partie du mois, le Cluster EKS sera considéré comme 100 % disponible au titre de la partie du mois où il n'était pas en cours d'exécution. Les mesures de Pourcentage de temps de disponibilité mensuel excluent l'Indisponibilité résultant directement ou indirectement de toute Exclusion du SLA d'Amazon EKS.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus et que nous pouvons verser sur un compte admissible.
- « Indisponible » et « Indisponibilité » renvoient au fait que toutes les demandes de connexion au point terminal Kubernetes du Cluster EKS concerné échouent pendant 5 minutes d'affilée.