

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 de niveau de service Amazon Elastic Block Store

Dernière mise à jour : 31 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service Amazon Elastic Block Store (le présent « ANS ») est une procédure régissant l'utilisation d'Amazon Elastic Block Store (« Amazon EBS ») et s'applique séparément à chaque compte utilisant Amazon EBS. En cas de conflit entre les conditions du présent ANS 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 le présent document mais qui n'y sont pas définis ont la signification indiquée dans le Contrat.

ANS

AWS prend deux engagements ANS pour Amazon EBS : (1) un ANS au niveau régional qui régit les volumes EBS déployés sur plusieurs AZ ou régions, et (2) un ANS au niveau du volume qui régit les volumes EBS individuellement.

ANS au niveau régional

Afin d'utiliser Amazon EBS avec tous les volumes en cours d'exécution déployés 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 EBS disponible pour chaque région AWS selon un Pourcentage de temps de disponibilité mensuel tel qu'indiqué dans le tableau ci-dessous au cours de tout cycle de facturation mensuel (l'« ANS au niveau régional »).

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 du volume

Pour chaque volume Amazon EBS (« Volume EBS unique »), AWS fera des efforts commercialement raisonnables pour rendre le Volume EBS unique disponible selon un Pourcentage de temps de disponibilité au niveau du volume tel qu'indiqué dans le tableau ci-dessous au cours de tout cycle de facturation mensuel (l'« ANS au niveau du volume »).

Pourcentage de disponibilité au niveau du volume	Pourcentage de Crédit de service
Inférieur à 99,9 %, 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 %

Crédits de service

Les Crédits de service sont calculés comme un pourcentage de la facture mensuelle pour les volumes Amazon EBS applicables dans la région AWS affectée n'ayant pas satisfait à l'ANS au niveau régional ou à l'ANS au niveau du volume, respectivement.

Nous n'appliquerons les Crédits de service qu'aux futurs paiements Amazon EBS 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 pas associer ou cumuler des réclamations en vertu de l'ANS au niveau régional et de l'ANS au niveau du volume au titre d'un Volume EBS unique particulier. 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 au niveau régional et l'ANS au niveau du volume, selon le cas :

- i. les mots « Demande de crédit ANS Amazon EBS » dans la ligne d'objet ;
- ii. les dates, heures et la région AWS affectée pour chaque Incident d'indisponibilité faisant l'objet de votre réclamation ;
- iii. les ID ressources correspondants à vos volumes Amazon EBS ; et
- iv. les journaux de votre demande servant à documenter les erreurs et à justifier l'interruption faisant l'objet de votre réclamation**

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

Si nous confirmons une réclamation au titre de l'ANS applicable, nous vous délivrerons un Crédit de service dans la limite d'un cycle de facturation suivant le mois où nous confirmons 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 du Contrat, le présent ANS énonce vos seules et exclusives voies de recours ainsi que les seules et exclusives obligations d'AWS en cas de toute indisponibilité, défaut de performance ou autre manquement de notre part à fournir Amazon EBS.

Exclusions de l'ANS Amazon EBS

L'ANS au niveau régional et l'ANS au niveau du volume, respectivement, ne s'appliquent pas à toute indisponibilité, suspension ou interruption d'Amazon EBS, ou à tout autre problème de performance d'Amazon EBS, 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 du Service inclus applicable ; (ii) résultant d'actions ou inactions de votre part, y compris le fait de ne pas reconnaître ou passer à un volume de récupération ou encore de ne pas répondre à des questions relatives à la qualité des ressources ; (iii) résultant de votre équipement, vos logiciels ou autres technologies ; ou (iv) résultant de notre suspension ou résiliation de votre droit d'utiliser Amazon EBS conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions de l'ANS Amazon EBS »). Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux utilisés dans le calcul de notre Pourcentage de disponibilité mensuel, ou du Pourcentage de temps de disponibilité au niveau du volume, nous pouvons émettre un Crédit de service en tenant compte de tels facteurs, à notre discrétion.

Définitions

- « 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 disponibilité au niveau du volume » est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage de minutes pendant le mois au cours duquel un Volume EBS unique était en état d'Indisponibilité.
- Le « Pourcentage de temps de disponibilité mensuel » est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage de minutes pendant le mois au cours duquel Amazon EBS était en état d'Indisponibilité.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.
- « Indisponible » ou « Indisponibilité » signifient :
 - Pour l'ANS au niveau régional, lorsque tous vos volumes attachés déployés dans deux AZ ou plus dans la même région AWS (ou, s'il n'y a qu'une AZ dans la région AWS, cette AZ et une AZ dans une autre région AWS) effectuent zéro E/S en lecture-écriture, avec des E/S en attente dans la file d'attente.
 - Pour l'ANS au niveau du volume, votre Volume EBS unique effectue zéro E/S en lecture-écriture, avec des E/S en attente dans la file d'attente.