

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 de l'AWS Glue

Dernière mise à jour : 2 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service de l'AWS Glue (« l'ANS ») constitue une politique régissant l'utilisation des services inclus (énumérés ci-dessous) et s'applique de manière distincte à chaque compte utilisant les services inclus. En cas de divergence entre les conditions du présent ANS et les conditions du [Contrat Client AWS](#) ou de tout 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 dans la limite de 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.

Services inclus

- AWS Glue Studio, AWS Glue Crawlers, AWS Glue Data Catalog, AWS Glue Schema Registry et AWS Glue ETL (« Services Glue ETL »)
- AWS Glue DataBrew (« Glue DataBrew »)

Engagement de service

AWS déploiera des efforts raisonnables d'un point de vue commercial pour que chaque Service inclus soit disponible selon un pourcentage de temps de disponibilité mensuel d'au moins 99,9 % pour chaque région AWS pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Dans le cas où le service inclus ne respecte pas l'engagement de service, vous pourrez bénéficier d'un crédit de service tel que décrit ci-dessous.

Crédits de service

Les crédits de service sont calculés sous la forme d'un pourcentage du total des frais que vous avez payés pour le service inclus correspondant dans la région AWS concernée, pour le cycle de facturation mensuel au cours duquel le pourcentage de temps de disponibilité mensuelle pour une région AWS déterminée était compris dans les limites indiquées dans le tableau ci-dessous :

Pourcentage de disponibilité mensuelle

Inférieur à 99,9 %, mais égal ou supérieur à 99,0 %

Pourcentage de Crédit de service

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 dont vous serez redevable et qui sont liés au Service inclus en question. Nous pourrions, à notre entière discrétion, verser les crédits de service sur la carte de crédit que vous avez utilisée pour régler le cycle de facturation au cours duquel le service inclus n'aura pas respecté l'engagement de service. Les crédits de service ne vous donneront droit à aucun remboursement ou autre paiement de la part d'AWS. Les crédits de service seront dus et versés 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 prévue par le Contrat, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité ou de dysfonctionnement des services inclus, ou de tout autre manquement de notre part à fournir les services inclus, sera de recevoir des crédits 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 [ouvrant une demande dans le Centre d'assistance 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 :

- (i) les termes « Demande de crédit ANS » dans la ligne d'objet ;
- (ii) le cycle de facturation et la ou les régions AWS à l'égard desquelles vous demandez des crédits de service, ainsi que le pourcentage de disponibilité mensuelle pour chaque région AWS au titre du cycle de facturation et les dates, heures et disponibilités spécifiques par intervalles de 5 minutes ayant connu une disponibilité inférieure à 100 % dans ladite région AWS pendant la durée du cycle de facturation ;
- (iii) votre demande ou les journaux d'exécution des tâches qui consignent les erreurs pour la panne alléguée (toute information confidentielle ou sensible figurant dans ces registres doit être supprimée ou remplacée par des astérisques).

Si nous confirmons que le pourcentage de temps de disponibilité mensuelle mentionné dans la demande de crédit 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 la demande de crédit a été effectuée. Si vous omettez de faire la demande de crédit et de fournir les informations connexes comme requis ci-dessus, vous ne pourrez pas prétendre aux Crédits de service.

Exclusions à l'ANS de l'AWS Glue

L'engagement de Service ne s'applique à aucune indisponibilité, suspension, ou résiliation du Service inclus ou tout autre problème de performance du Service inclus : (i) résultant de facteurs hors de notre contrôle raisonnable, y compris tout cas de force majeure ou tout problème d'accès à Internet ou problème connexe au-delà du point de démarcation du Service inclus ; (ii) résultant de toute action ou inaction volontaire de votre part ; (iii) résultant de votre manquement à vous conformer aux recommandations décrites dans la [Documentation AWS Glue](#) sur le Site AWS ; (iv) résultant de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; ou (v) découlant de notre suspension ou résiliation de votre droit d'utiliser le Service inclus conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions à l'ANS de l'AWS Glue »). 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.

Définitions

- La « **Disponibilité de l'API** » correspond, pour chaque intervalle de 5 minutes, au pourcentage de demandes traitées par le service inclus qui n'échouent pas en raison d'erreurs . Si vous n'effectuez aucune demande dans un intervalle donné de 5 minutes, cet intervalle est considéré comme disponible à 100 %.
- Une « **Erreur** » est toute Demande qui renvoie un code d'erreur 500 (Échec interne) ou 503 (Service indisponible).
- « **Disponibilité d'exécution de tâches** »
 - Pour les services Glue ETL, elle est calculée pour chaque intervalle de 5 minutes comme étant le pourcentage d'exécutions de tâches de Glue ETL Services planifiées ou exécutées à la demande en invoquant l'API StartJobRun ou StartTrigger qui n'aboutissent pas à un échec. Si aucune exécution de tâches des services Glue ETL n'a été programmée ou déclenché dans un intervalle de 5 minutes, cet intervalle est supposé être disponible à 100 %.
 - Pour Glue DataBrew, elle est calculée pour chaque intervalle de 5 minutes comme étant le pourcentage d'exécutions de tâches Glue DataBrew programmées ou exécutées à la demande qui n'aboutissent pas à un échec. Si aucune tâche Glue DataBrew n'a été programmée ou lancée dans un intervalle de 5 minutes, cet intervalle est supposé être disponible à 100 %.
- Un « **Échec** » est une exécution des services tâche Glue ETL ou Glue DataBrew, selon le cas, qui renvoie une erreur avec le texte « Ressource indisponible ».
- Une « **Exécution de tâche Glue DataBrew** » est l'exécution d'une tâche, qui correspond à la logique applicative requise pour effectuer une tâche de préparation ou de profilage sur un ensemble de données. Les exécutions de tâches Glue DataBrew sont initiées par des programmes.
- Une « **exécution de tâche des services Glue ETL** » est l'exécution d'une tâche, qui correspond à la logique applicative requise pour effectuer une tâche d'extraction, de transformation et de chargement (ETL) et qui est composée d'un script de transformation, de sources de données et de cibles de données. Les exécutions de tâches des services Glue ETL sont lancées par des déclencheurs qui peuvent être programmés ou déclenchés par des événements.
- Le « **Pourcentage mensuel de disponibilité** » pour une région AWS déterminée est calculé pour un cycle de facturation mensuel comme étant le plus bas entre (a) la moyenne de la disponibilité de l'API pour le service inclus pour tous les intervalles de 5

minutes dans le cycle de facturation mensuel, ou (b) la moyenne de la disponibilité de l'exécution des tâches pour les services inclus pour tous les intervalles de 5 minutes dans le cycle de facturation mensuel. Les mesures de pourcentage de temps de disponibilité mensuel excluent toute indisponibilité résultant directement ou indirectement d'une exclusion à l'ANS de l'AWS Glue.

- Une « **Demande** » signifie :
 - Pour les services Glue ETL, une invocation de d'une API des services Glue ETL.
 - Pour Glue DataBrew, une invocation d'une API Glue DataBrew.
- Un « **Crédit de service** » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.