

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 Managed Workflows for Apache Airflow (MWAA)

Dernière mise à jour : 5 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service Amazon Managed Workflows for Apache Airflow (l'« ANS ») est une politique qui régit l'usage d'Amazon Managed Workflows for Apache Airflow (« Amazon MWAA ») ; il s'applique de manière distincte à chaque compte utilisant Amazon MWAA. 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.

Engagement de service

AWS fera tout son possible d'un point de vue commercial pour qu'Amazon MWAA soit disponible selon un Pourcentage de temps de disponibilité mensuel d'au moins 99,9 % dans chaque environnement Amazon MWAA pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Si Amazon MWAA ne respecte pas l'Engagement de service, vous pourrez prétendre à un Crédit de service comme indiqué 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 chaque environnement Amazon MWAA au titre du cycle de facturation mensuel au cours duquel le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel était compris dans les limites indiquées dans le tableau ci-dessous :

Pourcentage de Temps de disponibilité mensuel	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 %	25 %
Inférieur à 95,0 %	100 %

Nous n'appliquerons les Crédits de service qu'aux futurs paiements dont vous serez par ailleurs redevable au titre d'Amazon MWAA. À notre discrétion, nous pouvons verser les Crédits 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. Les Crédits de service seront dus et versés

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.

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 ou d'inexécution d'Amazon MWAA, ou de tout autre manquement de notre part à mettre à disposition Amazon MWAA, 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 de support AWS](#). Pour que la demande de Crédit soit éligible, nous devons la recevoir avant la fin du second cycle de facturation après lequel l'incident s'est produit, et elle doit inclure :

1. les termes « Demande de crédit SLA » dans la ligne d'objet ;
2. le cycle de facturation et la ou les régions AWS concernées par votre demande de Crédits de service, ainsi que le Pourcentage mensuel de disponibilité du cycle de facturation concerné pour l'environnement Amazon MWAA concerné, et les dates, heures et Niveaux de disponibilité spécifiques de chaque intervalle de [1 ou 5] minute(s) dont la Disponibilité a été inférieure à 5 % dans l'environnement Amazon MWAA concerné sur toute la durée du cycle de facturation ; et
3. les registres de vos Demandes rendant compte des erreurs et de la panne alléguée (toute information confidentielle ou sensible figurant dans ces registres doit être supprimée ou remplacée par des astérisques).

S'il y a confirmation de notre part que le Pourcentage mensuel de disponibilité concerné par ladite demande de crédit est inférieur à l'Engagement de service, nous nous engageons à vous verser les Crédits de service durant le cycle de facturation suivant le mois au cours duquel vous avez effectué la demande de crédit. 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 Amazon MWAA

L'Engagement de service ne s'appliquera à aucune indisponibilité, suspension ou résiliation d'Amazon MWAA ni à aucun autre problème de performance d'Amazon MWAA, qui, directement ou indirectement : (i) serait causé par des facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, incluant en cela tout événement de force majeure, problème d'accès à Internet ou autre problème connexe au-delà du point de démarcation d'Amazon MWAA ; (ii) résulterait d'une quelconque action ou inaction volontaire de votre part (p. ex., surcharge d'une base de données la rendant inopérante, mauvaise configuration des groupes de sécurité, configurations VPC ou paramétrage des justificatifs d'identité, capacité de l'environnement MWAA insuffisante, désactivation des clés de chiffrement ou clés de chiffrement rendues inaccessibles, etc.) ; (iii) résulterait du fait que vous n'avez pas suivi les directives et les bonnes pratiques décrites dans la Documentation Amazon MWAA figurant sur le Site AWS ; (iv) résulterait de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; (v) découlerait de notre suspension ou résiliation de votre droit d'utiliser Amazon MWAA conformément au Contrat, ou (vi) serait causé(e) par le logiciel Apache Aiflow sous-jacent qui entraînerait une panne de l'environnement ou rendrait l'environnement inopérant (collectivement, les « Exclusions à l'ANS Amazon MWAA »). Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux qui sont

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.

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

- Le « Pourcentage de disponibilité mensuelle » pour un environnement Amazon MWAA donné est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage d'intervalles de 1 minute au cours du cycle de facturation mensuel pendant lesquels l'environnement MWAA était « Indisponible ». Si vous n'avez exécuté l'environnement MWAA que pendant une partie du mois, votre environnement MWAA sera supposé avoir été disponible à 100 % pendant la partie du mois où il n'était pas en cours d'exécution. Les mesures du Pourcentage de temps de disponibilité mensuel excluent toute indisponibilité résultant directement ou indirectement d'une Exclusion à l'ANS Amazon MWAA.
- « environnement MWAA » renvoie à toute instance Amazon MWAA distincte qui indique le statut « disponible » par le biais de l'API d'accès à l'environnement.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.
- « Indisponible » signifie que toutes les demandes de connexion à l'environnement MWAA en cours d'exécution échouent pendant un intervalle d'une minute.