

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 OpsWorks

Dernière mise à jour : 5 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service de l’AWS OpsWorks (« ANS ») est une politique régissant l’utilisation de l’AWS OpsWorks pour Chef Automate et de l’AWS OpsWorks pour Puppet Enterprise (chacun étant dénommé un « service de l’AWS OpsWorks ») et qui s’applique séparément à chaque compte utilisant un service de l’AWS OpsWorks, et à chacun des services de l’AWS OpsWorks. En cas de divergence entre les conditions du présent ANS et les conditions du Contrat client de l’AWS ou de tout 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 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.

Engagement de service

AWS déploiera des efforts raisonnables d’un point de vue commercial pour que chaque service AWS OpsWorks 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 un service AWS OpsWorks ne se conforme pas à 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 AWS OpsWorks 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 | 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 % | 25 % |
| Inférieur à 95 % | 100 % |

Nous n’appliquerons les crédits de service qu’aux paiements subséquents dont vous serez par ailleurs redevable au titre du service AWS OpsWorks. 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’erreur 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 prévue dans le Contrat, votre seul et unique recours en cas d’indisponibilité, d’inexécution ou de tout autre manquement de notre part à fournir le service AWS OpsWorks 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 un crédit de service, vous devez soumettre une réclamation en [ouvrant une demande dans le Centre d’assistance AWS](#). Pour que votre demande de crédit soit admissible, nous devons la recevoir 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) la région AWS, les dates et heures de chaque incident de taux d’erreur non nul pour lequel vous faites une réclamation ; et
- iii) 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 confirmons le pourcentage de temps de disponibilité mensuel d’une telle demande et qu’il est inférieur à l’engagement de service, alors nous vous délivrerons le crédit de service dans un délai d’un cycle de facturation suivant le mois au cours duquel nous confirmons votre demande. Votre manquement à fournir la demande et d’autres informations comme requis ci-dessus vous rendra inéligible à un crédit de service.

Exclusions à l’ANS de l’AWS OpsWorks

L’engagement de service ne s’applique à aucune indisponibilité, suspension ou résiliation d’un service AWS OpsWorks ni à aucun autre problème de performance du service AWS OpsWorks : (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 AWS OpsWorks ; (ii) résultant de toute action ou inaction de votre part ; (iii) résultant de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; (iv) résultant de votre manquement à vous conformer aux recommandations décrites dans le [Guide de l’utilisateur du service AWS OpsWorks](#) disponible sur le Site AWS ou (v) découlant de la suspension ou la résiliation de votre droit d’utiliser un service AWS OpsWorks conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions à l’ANS de l’AWS OpsWorks »). Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux utilisés dans notre calcul du taux d’erreur, nous pouvons émettre un crédit de service en tenant compte de ces facteurs à notre discrétion.

Définitions

- Par « Taux d'erreur », on entend : (i) le nombre total d'erreurs internes de serveur renvoyées par le service AWS OpsWorks concerné en tant qu'état d'erreur « InternalError » ou « ServiceUnavailable » divisé par (ii) le nombre total de demandes pour le type de demande applicable au cours de cet intervalle de cinq minutes. Nous calculerons le taux d'erreur pour chaque compte de service AWS OpsWorks sous la forme d'un pourcentage pour chaque intervalle de 5 minutes compris dans le cycle de facturation mensuel. Le calcul du taux d'erreur n'inclura pas les erreurs qui surviennent directement ou indirectement en raison d'une exclusion à l'ANS de l'AWS OpsWorks.
- Le « Pourcentage de disponibilité mensuelle » pour une région AWS déterminée est calculé en soustrayant de 100 % la moyenne des taux d'erreur pour chaque intervalle de cinq minutes dans le cycle de facturation mensuel.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible du Service AWS OpsWorks.