

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 AppStream 2.0

Dernière mise à jour : 10 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service Amazon AppStream 2.0 (« ANS ») est une politique régissant l'utilisation d'Amazon AppStream 2.0 et s'applique séparément à chaque compte utilisant Amazon AppStream 2.0.

En cas de conflit entre les conditions du présent ANS et les conditions du [AWS Customer Agreement](#) ou d'un 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 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 déploiera des efforts commercialement raisonnables pour rendre Amazon AppStream 2.0 disponible pour chaque région AWS avec un pourcentage de disponibilité mensuelle d'au moins 99,9 % au cours de tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »).

Le non-respect, le cas échéant, par Amazon AppStream 2.0 de l'Engagement de service, vous donne droit à un Crédit de service tel que décrit ci-dessous.

Crédits de service

Les Crédits de service sont calculés en pourcentage du total des frais de flotte que vous avez payés pour Amazon AppStream 2.0 au cours du mois dans la région AWS applicable, à l'exclusion des frais d'utilisation, conformément au calendrier 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 Amazon AppStream 2.0 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

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.

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 AppStream 2.0 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 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 :

1. les termes « Demande de crédit ANS » en objet ;
2. les dates, heures de chaque incident d'Indisponibilité que vous alléguerez ;
3. les utilisateurs, les piles et les flottes concernés ; et
4. 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 que le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel est inférieur à l'Engagement de service, nous vous accorderons le Crédit de service approprié dans un délai d'un cycle de facturation suivant le mois au cours duquel nous confirmons votre demande.

Si vous ne demandez pas de Crédit de service ou si vous ne fournissez pas d'autres informations nécessaires pour valider la demande, vous ne pourrez pas recevoir de Crédit de service.

Exclusions à l'ANS Amazon AppStream 2.0

L'Engagement de service ne s'applique pas à l'indisponibilité, à la suspension ou à la résiliation d'Amazon AppStream 2.0, ou à tout autre problème de performance d'Amazon AppStream 2.0, résultant de : (i) facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, y compris tout cas de force majeure ou d'accès à Internet ou tout problème connexe au-delà du point de démarcation d'Amazon AppStream 2.0 ; (ii) toute action ou inaction de votre part, y compris une configuration incorrecte de votre image, des applications de streaming, des paramètres du système d'exploitation, de la flotte, de la pile, du fournisseur d'identité, de l'environnement Active Directory, du VPC ou du DNS ; (iii) votre équipement, vos logiciels, votre réseau ou toute autre technologie ou ceux de votre utilisateur ; (iv) l'absence d'une Ressource de Streaming provisionnée et disponible, y compris en raison d'un sous-provisionnement de votre flotte ou d'un provisionnement en attente de nouvelles Ressources de Streaming par le biais d'une mise à l'échelle automatique, d'une résiliation de session ou d'une actualisation périodique des Ressources de Streaming ; (v) votre incapacité à suivre les directives ou à utiliser le service dans les limites décrites dans la documentation Amazon AppStream 2.0 sur le site AWS ; ou (vi) notre suspension ou notre résiliation de votre droit d'utiliser Amazon AppStream 2.0 conformément à l'Accord (collectivement, les « Exclusions à l'ANS Amazon AppStream 2.0 »).

Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux utilisés dans notre calcul du Pourcentage de temps de disponibilité mensuel, nous pouvons émettre un Crédit de service en tenant compte de ces facteurs à notre discrétion.

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.

Définitions

- Les « Minutes de déploiement » correspondent au nombre total de minutes pendant lesquelles une ressource de streaming donnée est provisionnée et disponible en vue de la diffusion en continu au cours d'un mois de facturation dans une région AWS donnée.
- Le « Temps d'arrêt » désigne le nombre total de Minutes de déploiement cumulées sur l'ensemble des Ressources de Streaming provisionnées au cours d'un mois au cours duquel la Ressource de Streaming n'est pas disponible.
- Les « Minutes disponibles maximum » correspondent à la somme de toutes les minutes de déploiement sur l'ensemble des Ressources de streaming provisionnées dans un compte AWS au cours d'un mois de facturation.
- Le « Pourcentage de temps de disponibilité mensuel » est calculé en divisant le nombre de Minutes disponibles maximum moins le Temps d'Indisponibilité par les Minutes disponibles maximum au cours d'un mois de facturation pour un compte AWS donné dans une région AWS donnée.
Le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel est représenté par la formule suivante :
$$\% \text{ de temps de disponibilité mensuel} = (\text{minutes disponibles maximum} - \text{temps d'arrêt}) / \text{minutes disponibles maximum}.$$

Les mesures de Pourcentage de temps de disponibilité mensuel excluent toute indisponibilité résultant directement ou indirectement d'une Exclusion de l'ANS Amazon AppStream 2.0.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.
- « Ressource de streaming » est une instance de streaming Always-On, une instance de streaming à la demande ou une flotte Elastic.
- Une ressource de diffusion en continu est considérée comme « indisponible » pendant une minute donnée si toutes les tentatives continues de connexion à la ressource de diffusion en continu tout au long de la minute sont infructueuses.
S'il n'y a aucune tentative de connexion à la ressource de streaming pendant la minute, la ressource de streaming est considérée comme disponible pendant la minute.