

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 sur les niveaux de service Amazon File Cache

Dernière mise à jour : 29 septembre 2022

Le présent Accord sur les niveaux de service (ANS) Amazon File Cache est une politique régissant l'utilisation d'Amazon File Cache et s'applique séparément à chaque compte utilisant Amazon File Cache. En cas de divergence entre les conditions du présent ANS et les conditions du Contrat Client AWS 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 eu égard à 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 commercialement raisonnables pour rendre chaque cache Amazon File Cache Single-AZ disponible avec un pourcentage de disponibilité Single-AZ, comme indiqué dans le tableau ci-dessous au cours de tout cycle de facturation mensuel :

Pourcentage de disponibilité Single-AZ	Pourcentage de Crédit de service
Inférieur à 99,5 %, 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 %

Crédits de service

Les crédits de service sont calculés en pourcentage de la facture mensuelle pour le Single-AZ Cache impacté qui n'a pas respecté l'Engagement de service. Nous n'appliquerons tous les Crédits de service que sur les futurs paiements dont vous êtes autrement redevable pour le Service Amazon File Cache. À notre discréction, 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. Sauf disposition contraire dans l'Accord, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité, d'inexécution ou de tout autre manquement de notre part à fournir le service Amazon File Cache 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. Nous devons recevoir la demande de crédit avant la fin du

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.

deuxième cycle de facturation après lequel l'incident s'est produit et elle doit inclure les informations mentionnées ci-dessous :

1. les termes « Demande de crédit ANS » dans la ligne d'objet ;
2. le cycle de facturation et la région AWS concernés par votre demande de Crédits de service, ainsi que les dates et heures de chaque incident d'Indisponibilité objet de votre réclamation ;
3. le ou les identifiant(s) et AZ des caches impactés ; et
4. vos journaux de demande qui documentent la non disponibilité (toute information confidentielle ou sensible figurant dans ces journaux doit être supprimée ou remplacée par des astérisques).

Si votre réclamation au titre de cet ANS est confirmée par nous, nous vous délivrerons le Crédit de service au sein d'un cycle de facturation suivant le mois où votre requête est confirmée par nous. Votre manquement à fournir la demande et d'autres informations comme requis ci-dessus vous rendra inadmissible à recevoir un Crédit de service.

Exclusions de l'ANS Amazon File Cache

L'Engagement de service ne s'applique pas à toute indisponibilité, suspension ou résiliation du service Amazon File Cache, ou à tout autre problème de performance d'Amazon File Cache, directement ou indirectement : (i) causée par des facteurs indépendants de notre volonté raisonnable, y compris tout événement de force majeure ou problème d'accès à Internet ou problèmes connexes au-delà du point de démarcation du service Amazon File Cache ; (ii) résultant de vos actions ou inactions ; (iii) résultant de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; (iv) résultant du fait que vous ne suivez pas la documentation technique actuelle applicable au service Amazon File Cache (y compris les guides du développeur applicables) telle que publiée par nous et mise à jour par nous de temps à autre sur le Site AWS ; ou (v) résultant d'une suspension ou d'une résiliation de votre droit d'utiliser Amazon File Cache conformément à l'Accord. Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux utilisés dans notre calcul du Pourcentage de temps de disponibilité Single-AZ mensuel, nous pouvons émettre un Crédit de service en tenant compte de ces facteurs à notre discrétion.

Définitions

- « AZ » (availability zone) désigne un lieu isolé au sein d'une région AWS identifié par une lettre accolée au code région AWS (p. ex., us-west-1a).
- Une « Opération » est une instruction qui vous permet d'accéder à vos données dans votre Amazon File Cache Single-AZ Cache.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus et que nous pouvons verser sur un compte admissible Amazon File Cache.
- Un « Single-AZ Cache » est un Amazon File Cache Single-AZ Cache qui dispose d'un cluster de serveurs de fichiers déployés dans une seule zone de disponibilité.
- Le « pourcentage de disponibilité Single-AZ » pour un Single-AZ Cache donné est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage de minutes au cours du mois au cours duquel le Single-AZ Cache n'est pas disponible. Si vous n'avez exécuté un Single-AZ Cache qu'une partie du mois, ce cache est supposé être disponible à 100 % pendant la partie du mois où il n'était pas en cours d'exécution.

