

*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 AWS Hybrid Storage and Data Transfer

**Dernière mise à jour : 5 avril 2023**

Le présent Accord de niveau de service AWS Hybrid Storage and Data Transfer (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 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.

## Services inclus

- AWS Storage Gateway
- AWS DataSync
- AWS Transfer Family

## Engagement de service

AWS déploiera des efforts commercialement raisonnables pour mettre à disposition les Services inclus avec un pourcentage de disponibilité mensuelle, tel que décrit ci-après, au cours de 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 comme un pourcentage des frais totaux dont vous vous êtes acquittés au titre des Services inclus dans la région AWS concernée au titre du cycle de facturation mensuel au cours duquel le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel s'est situé dans les plages 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 95,0 %	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 pourrons, à notre entière discrétion, verser le Crédit de service sur la carte de crédit que vous aurez utilisée pour régler le cycle de facturation au cours duquel le Service inclus n'aura pas respecté l'ANS en question. 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 les Services inclus 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 SLA » dans la ligne d'objet ;
2. le cycle de facturation et la région AWS au titre desquels vous demandez des Crédits de service, ainsi que les dates et heures de chaque incident de Taux d'erreur ne correspondant pas à zéro que vous signalez ; et
3. les journaux de demandes correspondant à l'incident ou aux incidents signalés au cours desquels le Service inclus n'a pas respecté l'Engagement de service (toutes les données confidentielles ou sensibles contenues dans ces journaux doivent être supprimées ou remplacées 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 inadmissible à recevoir un Crédit de service.

## Exclusions à l'ANS AWS Hybrid Storage and Data Transfer

L'Engagement de service ne s'applique pas à l'indisponibilité, à la suspension ou à la résiliation d'un Service inclus, ou à tout autre problème de performance d'un Service inclus, directement ou indirectement : (i) causés par des facteurs hors de notre contrôle raisonnable, y compris tout événement de force majeure ou des problèmes d'accès à Internet ou des problèmes connexes au-delà du point de démarcation du Service inclus ; (ii) résultant de toute action ou inaction de votre part ; (iii) résultant de votre équipement, de votre logiciel ou d'une autre technologie ; (iv) résultant du fait que vous n'avez pas suivi la documentation technique actuelle applicable aux Services inclus (y compris les

guides de développement applicables) telle que nous l'avons publiée et mise à jour de temps à autre sur le Site AWS ; ou (v) résultant d'une suspension ou d'une résiliation de votre droit d'utiliser le Service inclus conformément à l'Accord (collectivement, les « Exclusions à l'ANS AWS Hybrid Storage and Data Transfer »). 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 entière discréction.

## Définitions

- Le « taux d'erreur » désigne : (i) le nombre total d'erreurs de serveur internes liées aux opérations de lecture/écriture renvoyées par le Service inclus en tant qu'état d'erreur HTTP 500 ou 503 (code d'erreur du serveur) divisé par (ii) le nombre total de demandes pour le type de demande applicable au cours de cet intervalle de 5 minutes.

Nous calculerons le Taux d'erreur pour chaque compte de Service inclus sous la forme d'un pourcentage pour chaque intervalle de 5 minutes compris dans le cycle de facturation mensuel. Le calcul du nombre d'erreurs de serveur internes n'inclura pas les erreurs qui surviennent directement ou indirectement à la suite de l'une des Exclusions de l'ANS AWS Hybrid Storage and Data Transfer.

- Le « Pourcentage de disponibilité mensuelle » est calculé en soustrayant de 100 % la moyenne des Taux d'erreur pour chaque intervalle de 5 minutes du cycle de facturation mensuel. Si vous avez exécuté un Service inclus pendant seulement une partie du mois, on estime que le Taux d'erreur sera de 0 % pendant la partie du mois au cours de laquelle le Service inclus n'a pas été exécuté.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible Service inclus.