

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 X-Ray

Dernière mise à jour : 4 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service de l'AWS X-Ray (« ANS ») est une politique qui régit l'utilisation d'AWS X-Ray et s'applique séparément à chaque compte utilisant l'AWS X-Ray. 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 fera tout son possible d'un point de vue commercial pour que X-Ray soit disponible selon un pourcentage de temps de disponibilité mensuel d'au moins 99,9 % dans chaque région AWS pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Le non-respect, le cas échéant, par X-Ray 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 sous la forme d'un pourcentage du total des frais que vous avez payés pour X-Ray pour le cycle de facturation mensuel au cours duquel le pourcentage de temps de disponibilité mensuel pour une région AWS donnée 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 % | 25 % |
| Inférieur à 95,0 % | 100 % |

Nous n'appliquerons les crédits de service qu'aux paiements subséquents dont vous serez par ailleurs redevable au titre de X-Ray. 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 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 du Contrat, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité ou d'inexécution ou de tout autre défaut de notre part de mise à

disposition de X-Ray consistera en la réception de 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 formuler une réclamation en créant 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) le cycle de facturation et la ou les régions AWS à l'égard desquelles vous demandez des crédits de service, ainsi que le pourcentage de disponibilité mensuel pour chaque région AWS au titre du cycle de facturation et les dates, heures et disponibilités spécifiques par intervalles de 5 minutes ayant connu une disponibilité inférieure à 99.9 % dans ladite région AWS pendant la durée du cycle de facturation ;
- (iii) les journaux de vos demandes qui corroborent les erreurs et la panne alléguée (toute donnée confidentielle ou sensible figurant dans ces registres doit être supprimée ou remplacée par des astérisques).

Si nous confirmons que le pourcentage de temps de disponibilité mensuel d'une telle demande de crédit est inférieur à l'engagement de service, nous vous verserons les crédits de service durant le cycle de facturation suivant le mois au cours duquel vous aurez 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 de l'AWS X-Ray

L'engagement de service ne s'applique pas à l'indisponibilité, à la suspension ou à la résiliation de X-Ray, ou à tout autre problème de performance de X-Ray : i) résultant de facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, y compris tout cas de force majeure, de problème d'accès à Internet ou autre problème connexe au-delà du point de démarcation de X-Ray ; ii) résultant d'actions ou inactions volontaires de votre part (p. ex. : amplification de la capacité fournie, mauvaise configuration des groupes de sécurité, configurations VPC ou paramétrage des justificatifs d'identité, désactivation des clés de chiffrement ou clés de chiffrement rendues inaccessibles, etc.) ; iii) résultant de votre manquement à vous conformer aux meilleures pratiques décrites dans Guide de l'utilisateur de X-Ray qui figure sur le site AWS ; iv) découlant de votre équipement, votre logiciel ou autre technologie ; v) résultant de la suspension ou à la résiliation de votre droit d'utiliser X-Ray conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions à l'ANS de l'AWS X-Ray »).

Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux qui sont explicitement utilisés dans notre calcul du pourcentage de temps de disponibilité mensuel, nous pourrons verser des crédits de service en tenant compte desdits facteurs à notre discrétion.

Définitions

- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.
- Le « Pourcentage de temps de disponibilité mensuel » pour une région AWS donnée correspond à la moyenne de la disponibilité de l'ensemble des intervalles de 5 minutes d'un cycle de facturation mensuel. Les mesures de pourcentage de temps de disponibilité mensuel excluent toute indisponibilité résultant directement ou indirectement d'une exclusion à l'ANS X-Ray.
- La « Disponibilité » est calculée par intervalle de 5 minutes sous forme de pourcentage de demandes traitées par X-Ray n'échouant pas en raison d'erreurs. Si vous n'effectuez aucune demande dans un intervalle déterminé de 5 minutes, cet intervalle est considéré comme étant disponible à 100 %.
- Une « Demande » est une invocation des API PutTraceSegments, BatchGetTraces, ou GetTraceSummaries X-Ray.
- Une « Erreur » est une demande qui génère un code d'erreur 500 ou 503.