

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.

Contrat sur les niveaux de service Amazon EFS

Dernière mise à jour : 4 mai 2022

Le présent Contrat sur les niveaux de service EFS (« SLA ») est une politique régissant l'utilisation d'Amazon Elastic File System (« AmazonEFS ») et s'applique séparément à chaque compte utilisant AmazonEFS. En cas de conflit entre les conditions du présent SLA et les conditions du [AWS Customer Agreement](#) ou d'un 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 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 mettre à disposition Amazon EFS avec un pourcentage de disponibilité mensuelle, tel que décrit ci-après, au cours de tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Si Amazon EFS ne respecte pas l'Engagement de service, vous pourrez prétendre à un Crédit de service comme indiqué ci-dessous.

Crédits de service

Les Crédits de service sont calculés conformément au barème ci-dessous sous la forme d'un pourcentage du total des frais que vous avez payés pour le système de fichiers Amazon EFS applicable dans la région AWS concernée et pour le cycle de facturation au cours duquel le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel était compris dans les limites indiquées dans les tableaux ci-dessous.

Pour les systèmes de fichiers Amazon EFS utilisant les classes de stockage Standard (Amazon EFSStandard et Amazon EFS Standard-Infrequent Access) :

Pourcentage de Temps de disponibilité mensuel	Pourcentage de Crédit de service
Inférieur à 99,99 %, 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 %

Pour les systèmes de fichiers Amazon EFS utilisant les classes de stockage One Zone (Amazon S3 One Zone et Amazon S3 One Zone-Infrequent Access) :

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 EFS dont vous serez redevable par ailleurs. Nous pourrions, 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 Amazon EFS n'aura pas respecté l'Engagement de service. 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 Amazon EFS sera de recevoir un Crédit de service (si vous y êtes admissible) conformément aux conditions du présent SLA.

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 concernés par votre demande de Crédits de service, ainsi que les dates et heures de chaque incident d'indisponibilité du système de fichiers Amazon EFS objet de votre réclamation ; et
3. Les journaux de demandes correspondant à l'incident ou aux incidents signalés au cours desquels Amazon EFS 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 du SLA Amazon EFS

L'Engagement de service ne s'applique pas aux cas d'indisponibilité, de suspension ou de résiliation d'Amazon EFS, ni aux autres problèmes de fonctionnement d'Amazon EFS qui : i) résultent de facteurs hors de notre contrôle raisonnable, ce qui inclut tout événement de force majeure, problème d'accès à Internet ou autre problème apparaissant au-delà du point de démarcation d'Amazon EFS ; ii) résultent d'une action ou d'une absence d'action de votre part ; iii) sont dus à votre équipement, logiciel ou autre technologie ; ou iv) découlent de notre suspension ou résiliation de votre droit à utiliser Amazon EFS conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions du SLA Amazon EFS »). 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 discrétion.

Définitions

- Le « Pourcentage de disponibilité mensuel » est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage d'intervalles d'1 minute pendant le cycle de facturation mensuel au cours duquel votre système de fichiers Amazon EFS était indisponible. Les mesures de pourcentage de temps de disponibilité mensuel excluent l'indisponibilité résultant directement ou indirectement de toute exclusion du SLA Amazon EFS. Si vous n'effectuez aucune opération dans un intervalle donné d'une minute, cet intervalle est supposé être disponible à 100 %.
- Une « Opération » est une instruction qui vous permet d'accéder à vos données contenues dans le système de fichiers Amazon EFS.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus et que nous pouvons verser sur un compte Amazon EFS admissible.
- Un « Retard de serveur » est une réponse à une Opération qui prend plus de 15 secondes pour lancer l'exécution.
- Une « Erreur de serveur » est une réponse erronée à une opération, identifiée comme étant une défaillance secondaire du service « NFS4ERR_SERVERFAULT ».
- Votre système de fichiers Amazon EFS est « indisponible » pendant un intervalle d'une minute si, pendant cet intervalle d'une minute, toutes les opérations subissent soit un retard de serveur ou une erreur de serveur, ou une combinaison de retards de serveur et d'erreurs de serveur.