

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 EMR

Dernière mise à jour : 14 février 2023

Cet Accord de niveau de service Amazon EMR (l'« ANS ») est une politique qui régit l'utilisation des Services Amazon EMR (définis ci-dessous) ; il s'applique de manière distincte à chaque compte utilisant les Services Amazon EMR. En cas de conflit entre les conditions du présent ANS 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.

Cet ANS s'applique aux modèles de déploiement Amazon EMR suivants (les « Services Amazon EMR ») :

- Amazon EMR sur Amazon EC2
- Amazon EMR sur Amazon EKS
- Amazon EMR Serverless

Engagement de service

AWS fera tout son possible d'un point de vue commercial pour que chaque Service Amazon EMR soit disponible selon un Pourcentage de temps de disponibilité mensuel d'au moins 99,9 % pour chaque région AWS pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Si l'un quelconque des Services Amazon EMR ne satisfait pas à l'Engagement de service, vous aurez droit à un Crédit de service ainsi que cela est 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 le Service Amazon EMR concerné au titre du 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 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 dont vous serez par ailleurs redevable au titre du Service Amazon EMR concerné. 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 manquement de notre part de mettre à disposition Amazon EMR, 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 soumettre une réclamation en [ouvrant une demande dans le Centre de support 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 100 % dans ladite région AWS pendant la durée du cycle de facturation ; et
- (iii) les registres de vos Demandes qui documentent les erreurs et la panne alléguée (toute information 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 Amazon EMR

L'Engagement de Service ne s'appliquera à aucune indisponibilité, suspension ou résiliation d'un Service Amazon EMR, ni à aucun autre problème de performance d'un Service Amazon EMR :

- (i) résultant de facteurs hors de notre contrôle raisonnable, ce qui inclut tout événement de force majeure, problème d'accès à Internet ou problème connexe au-delà du point de démarcation du Service Amazon EMR concerné ;
- (ii) résultant de toute action ou inaction volontaire de votre part ;
- (iii) résultant du fait que vous ne suivez pas les recommandations énoncées dans la [Documentation Amazon EMR](#) figurant sur le Site AWS ;
- (iv) résultant de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; ou
- (v) découlant de notre suspension ou résiliation de votre droit d'utiliser Amazon EMR conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions à l'ANS Amazon EMR »).

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 pourrions verser des Crédits de service en tenant compte desdits facteurs à notre discrétion.

Définitions

- La « Disponibilité » représente, pour chaque intervalle de 5 minutes, le pourcentage de Demandes traitées par le Service Amazon EMR qui n'échouent pas en retournant un message d'Erreur et qui se rapportent uniquement aux fonctions Amazon EMR fournies. Si vous n'effectuez aucune Demande dans un intervalle donné de 5 minutes, cet intervalle est supposé être disponible à 100 %.
- Une « Erreur » est une Demande qui génère un code d'erreur 500 ou 503.
- 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 du Pourcentage de temps de disponibilité mensuel excluent toute indisponibilité résultant directement ou indirectement d'une Exclusion à l'ANS Amazon EMR.
- Le terme « Demande » signifie :
 - concernant Amazon EMR sur Amazon EC2, le recours à une fonction Amazon EMR sur Amazon EC2 par le biais d'un appel direct à l'[API Amazon EMR RunJobFlow](#) ;
 - concernant Amazon EMR sur EKS, le recours à une fonction Amazon EMR sur Amazon EKS par le biais d'un appel direct à l'[API Amazon EMR sur EKS RunJobFlow](#) ;
 - concernant Amazon EMR Serverless, le recours à une fonction Amazon EMR Serverless par le biais d'un appel direct à l'[API Amazon Serverless RunJobFlow](#).
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessous que nous pouvons verser sur un compte admissible.