

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 MQ

Dernière mise à jour : 20 mars 2024

Le présent Accord de niveau de service Amazon MQ (« ANS ») est une politique régissant l'utilisation du Service Amazon MQ (« Amazon MQ ») et s'applique séparément à chaque compte utilisant Amazon MQ.

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 (l'« Accord »), 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 rendre chaque Courtier actif ou de secours, ou Courtier en cluster, disponible avec un pourcentage de disponibilité mensuel d'au moins 99,9 % pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Si un Courtier actif ou de secours, ou un Courtier en cluster, ne respecte pas l'Engagement de service, vous pourrez être éligible à un Crédit de service comme décrit ci-dessous.

## Crédits de service

Les Crédits de service sont calculés en pourcentage des frais totaux que vous avez payés pour chaque Courtier actif ou de secours, ou Courtier en cluster, 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 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 MQ dont vous serez redevable par ailleurs. À notre discrétion, 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 sont pas transférables et ne peuvent pas être versés sur un autre compte. Sauf disposition contraire 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 MQ sera de recevoir un Crédit de service (si vous y êtes admissible) conformément aux conditions du présent ANS.

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.

## Procédures de demande de crédit et de paiement

Pour recevoir des Crédits de service, vous devez soumettre une réclamation en [déposant 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) les dates, heures de chaque incident d'Indisponibilité que vous alléguiez ;
- (iii) l'ARN de chaque Courtier actif, de secours, ou Courtier en cluster concerné ;
- (iv) vos journaux de demande qui documentent les erreurs et corroborent la panne alléguée (toute information confidentielle ou sensible figurant dans ces journaux devant être supprimée ou remplacée par des astérisques).

Si nous sommes à même de confirmer que le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel signalé dans la demande 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. Votre manquement à fournir la demande et d'autres informations comme requis ci-dessus vous rendra inadmissible à recevoir un Crédit de service.

## Exclusions spécifiées dans l'ANS Amazon MQ

L'Engagement de service ne s'applique pas en cas d'indisponibilité, de suspension ou d'interruption d'Amazon MQ, ou en cas de tout autre problème de rendement d'Amazon MQ : (i) provoqué par des facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, y compris tout événement de force majeure, des problèmes d'accès à Internet ou encore des problèmes connexes au-delà du point de démarcation d'Amazon MQ ; (ii) résultant d'actions ou d'inactions volontaires de votre part (par exemple, redémarrage d'un courtier, mauvaise configuration des groupes de sécurité, configurations du nuage privé virtuel ou paramètres d'identification, capacité insuffisante du courtier, désactivation des clés de chiffrement ou inaccessibilité aux clés de chiffrement, etc.) ; (iii) résultant de courtiers appartenant à la classe micro ou à d'autres classes de courtiers ayant des limitations similaires en matière de ressources de l'unité centrale de traitement et de mémoire ; (iv) résultant du fait que vous ne suivez pas les [directives opérationnelles de base](#) décrites dans le Guide du développeur Amazon MQ sur le site AWS ; (v) provoqué par le logiciel sous-jacent du moteur du courtier qui entraîne des pannes répétées du courtier ou un courtier inopérant ; (vi) résultant de votre équipement, de votre logiciel ou d'autres technologies ; (vii) résultant de la suspension ou de l'annulation par nos soins de votre droit d'utiliser Amazon MQ conformément à l'Accord (collectivement, les « Exclusions à l'ANS Amazon MQ »).

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

- « Courtier actif ou de secours » désigne un courtier Amazon MQ dont le paramètre `ACTIVE_STANDBY_MULTI_AZ` est défini sur « true » (vrai).

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.

- « Courtier en cluster » désigne un courtier Amazon MQ dont le paramètre `CLUSTER_MULTI_AZ` est défini sur « true » (vrai).
- « Pourcentage de disponibilité mensuel » pour tout Courtier actif ou de secours, ou tout Courtier en cluster, est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage des intervalles de 1 minute, durant lesquels le cycle de facturation mensuel au cours duquel le Courtier actif ou de secours, ou le Courtier en cluster, était « indisponible ». Si vous avez exécuté ce Courtier actif ou de secours, ou ce Courtier en cluster, seulement pendant une partie du mois, votre Courtier actif ou de secours, ou votre Courtier en cluster, est présumé être disponible à 100 % durant la partie du mois où il n'était pas en cours d'exécution. Les mesures du Pourcentage de temps de disponibilité mensuel excluent toute indisponibilité résultant directement ou indirectement d'une Exclusion à l'ANS Amazon MQ.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus et que nous pouvons verser sur un compte admissible.
- « Indisponible » signifie que toutes les demandes de connexion au Courtier actif ou de secours en cours d'exécution, ou au Courtier en cluster, échouent pendant un intervalle de 1 minute.