

*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 sur les niveaux de service AWS Budgets

**Dernière mise à jour : 5 mai 2022**

Le présent Accord sur les niveaux de service AWS Budgets (« ANS ») est une politique qui régit l'utilisation d'AWS Budgets et s'applique séparément à chaque compte utilisant AWS Budgets. En cas de divergence entre les conditions du présent ANS et les conditions du [Contrat Client 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 mesure 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 déploiera des efforts commercialement raisonnables pour qu'AWS Budgets soit disponible selon un Pourcentage de temps de disponibilité mensuel de 99,9 % au minimum au cours de tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Dans l'éventualité où AWS Budgets ne respecterait pas l'engagement relatif au Pourcentage de temps de disponibilité mensuel, vous pourrez prétendre à un Crédit de service comme indiqué 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 AWS Budgets qui n'ont pas respecté l'engagement relatif au Pourcentage de temps de disponibilité mensuel au cours d'un cycle de facturation, conformément au barème ci-dessous.

<b>Pourcentage de disponibilité mensuelle</b>	<b>Pourcentage de Crédit de service</b>
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 %	100 %

Nous appliquerons les Crédits de service uniquement aux futurs paiements dont vous serez redevable par ailleurs. Nous nous réservons le droit, à notre entière discrétion, d'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 peuvent pas être transférés ou appliqués à un autre compte. Sauf disposition contraire prévue dans le Contrat AWS, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité ou de dysfonctionnement, ou de tout autre manquement de notre part à fournir AWS Budgets 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 devrez soumettre 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. les dates et heures de chaque incident d'Indisponibilité que vous signalez ; et
- iii. vos journaux de demande qui documentent les erreurs et corroborent la panne alléguée (toute information confidentielle ou sensible figurant dans ces journaux doit 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 au CNS d'AWS Secrets Manager**

L'Engagement de service ne s'applique pas à l'indisponibilité, à la suspension ou à la résiliation d'AWS Budgets, ou à tout autre problème de performance d'AWS Budgets : i) causé(e) par des facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, y compris tout événement de force majeure ou tout problème d'accès à Internet ou problème connexe au-delà du point de démarcation d'AWS Budgets ; ii) résultant d'actions ou d'inactions volontaires de votre part ; iii) en raison du non-respect des bonnes pratiques décrites à la page [Bonnes pratiques](#) d'AWS Budgets du Guide de l'utilisateur AWS sur la Facturation et la Gestion des coûts ; iv) provenant de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; ou v) suite à la suspension ou la résiliation de votre droit d'utiliser AWS Budgets conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions de l'ANS AWS Budgets »).

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**

- Le « Pourcentage de temps de disponibilité mensuel » d'AWS Budgets est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage d'intervalles d'une (1) minute au cours du cycle de facturation mensuel pendant lequel AWS Budgets était « Indisponible ». Si vous avez utilisé AWS Budgets uniquement pendant une partie du mois, AWS Budgets est présumé être disponible à 100 % pour la partie du mois pendant laquelle il n'a pas été utilisé. Les mesures du Pourcentage de temps de disponibilité mensuel excluent toute indisponibilité résultant directement ou indirectement d'une Exclusion de l'ANS AWS Budgets.
- 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 à AWS Budgets échouent pendant un intervalle d'une (1) minute.