

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 Ground Station

Dernière mise à jour : 2 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service de l'AWS Ground Station (« ANS ») est une politique régissant l'utilisation de l'AWS Ground Station (« Ground Station ») et s'applique séparément à chaque compte utilisant Ground Station. En cas de divergence entre les conditions du présent ANS et les conditions du [Contrat Client AWS](#) ou tout autre accord 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 Ground Station soit disponible selon un certain 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 Ground Station ne respecte pas l'Engagement de service, pourrez bénéficier d'un Crédit de service tel que décrit ci-dessous.

Crédits de service

Les Crédits de service sont calculés sous forme de pourcentage du total des frais que vous payez pour l'AWS Ground Station dans la région AWS concernée pour le cycle de facturation mensuel au cours duquel l'Engagement de service n'a pas été satisfait, conformément au barème suivant :

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 %, mais égal ou supérieur à 95,0 %	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 Ground Station. 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

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.

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 de Ground Station, ou de tout autre défaut de notre part de mise à disposition dudit service, consiste 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 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 :

1. les termes « Demande de crédit SLA » dans la ligne d'objet ;
2. le cycle de facturation et la ou les régions AWS concernés par votre demande de crédits de service, ainsi que le pourcentage mensuel de disponibilité du cycle de facturation concerné pour chaque région AWS et les dates, heures et niveaux de disponibilité spécifiques de chaque intervalle de 5 minutes ayant connu une disponibilité inférieure à 100 % dans la région AWS concernée sur toute la durée du cycle de facturation ; et
3. les journaux de vos demandes rendant compte des erreurs et de 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 de IAWS Ground Station

L'Engagement de service ne s'applique pas à l'indisponibilité, à la suspension ou à la résiliation de Ground Station, ou à tout autre problème de performance de Ground Station, qui : i) serait causé par des 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 Ground Station ; ii) résulterait 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 la Documentation de Ground Station qui figure sur

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.

le Site AWS ; iv) proviendrait de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; v) découlant de la suspension ou de la résiliation de votre droit d'utiliser Ground Station conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions à l'ANS de l'AWS Ground Station »). 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 » est calculée par intervalle de 5 minutes sous forme de pourcentage de demandes traitées par Ground Station n'échouant pas en raison d'erreurs. Si vous n'effectuez aucune demande dans un intervalle donné de 5 minutes, cet intervalle est considéré comme 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 de pourcentage de temps de disponibilité mensuel excluent toute indisponibilité résultant directement ou indirectement d'une exclusion de l'ANS de Ground Station.
- Une « demande » désigne l'invocation d'une fonction de Ground Station en appelant directement l'API ReserveContact, ListContact ou CancelContact (chacune étant décrite dans la [référence d'API de l'AWS Ground Station](#)).
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.