

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 Nimble Studio

Dernière mise à jour : 4 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service (« ANS ») d'Amazon Nimble Studio est une politique régissant l'utilisation d'Amazon Nimble Studio (« Amazon Nimble Studio ») et s'applique séparément à chaque compte utilisant Amazon Nimble Studio. 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 fera tout son possible d'un point de vue commercial pour qu'Amazon Nimble Studio soit disponible selon un certain Pourcentage de temps de disponibilité mensuel, pour chaque région AWS pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Le non-respect, le cas échéant, par Amazon Nimble Studio de l'Engagement de service, vous donnera droit à 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 avez payés, à l'exclusion des frais de licence Windows RDS facturés ? POUR Amazon Nimble Studio 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 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 %	30 %
Inférieur à 95,0 %	100 %

Nous n'appliquerons les Crédits de service qu'aux futurs paiements Amazon Nimble Studio 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 prévue au Contrat, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité ou d'inexécution d'Amazon Nimble Studio, ou de tout autre défaut de notre part

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.

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 un Crédit 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 :

(i) les termes « Demande de crédit ANS » dans la ligne d'objet ;

(ii) les dates, heures et la région AWS affectée pour chaque incident d'Indisponibilité que vous alléguiez ; 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 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 de l'ANS d'Amazon Nimble Studio

L'Engagement de service ne s'applique pas à toute indisponibilité, suspension ou résiliation d'Amazon Nimble Studio, ou à tout autre problème de performance d'Amazon Nimble Studio : (i) résultant de facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, y compris tout événement de force majeure ou tout accès à Internet ou problème connexe au-delà du point de démarcation d'Amazon Nimble Studio ; (ii) résultant d'actions ou d'inactions de votre part, y compris une mauvaise configuration de votre image, des applications de streaming, des paramètres du système d'exploitation, de la flotte, du fournisseur d'identité, de l'environnement Active Directory, du VPC ou du DNS ; (iii) qui résultent du fait que vous n'avez pas suivi les lignes directrices et les meilleures pratiques décrites dans la documentation d'Amazon Nimble Studio sur le site AWS ; (iv) qui résultent de votre équipement, de vos logiciels ou d'autres technologies ; ou (v) qui résultent de notre suspension ou de notre résiliation de votre droit d'utiliser Amazon Nimble Studio conformément au contrat (collectivement, les « exclusions de l'ANS d'Amazon Nimble Studio »). 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 discrétion.

## Définitions

- Le « Pourcentage de temps de disponibilité mensuel » est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage de minutes pendant le mois au cours duquel Amazon Nimble Studio était en état d'Indisponibilité. Les mesures de Pourcentage de temps de disponibilité mensuel excluent l'Indisponibilité résultant directement ou indirectement de toute Exclusion du SLA d'Amazon Nimble Studio.

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.

- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.
- Les termes « indisponible » et « indisponibilité » désignent, au cours d'une minute donnée, toutes les tentatives continues de connexion à l'instance de poste de travail au cours de cette minute qui n'aboutissent pas. Si aucune tentative de connexion à l'instance de poste de travail n'a lieu pendant la minute, l'instance de poste de travail est considérée comme disponible pendant la minute.
- Une « instance de poste de travail » est une instance EC2 gérée et fournie par Amazon Nimble Studio pour les tâches de création de contenu.