

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 Personalize

Dernière mise à jour : 5 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service (« ANS ») Amazon Personalize est une politique qui régit l'utilisation d'Amazon Personalize et s'applique distinctement à chaque compte qui utilise Amazon Personalize. En cas de conflit entre les conditions du présent ANS et les conditions de l'[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.

Engagement de service

AWS fera tout son possible d'un point de vue commercial pour qu'Amazon Personalize soit disponible selon un certain Pourcentage de temps de disponibilité mensuel dans chaque région AWS pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Si Amazon Personalize ne respecte pas l'Engagement de service, vous aurez droit à un Crédit de service tel que 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 les API Amazon Personalize concernées 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 %	10 %
Inférieur à 99 %	25 %
Inférieur à 95 %	100 %

Nous n'appliquerons les Crédits de service qu'aux paiements subséquents dont vous serez par ailleurs redevable au titre d'Amazon Personalize. 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

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 dollar (1 USD). Les Crédits de service ne sont pas transférables et ne peuvent pas être versés sur 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 à mettre à disposition Amazon Personalize, 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 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) 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 Personalize

L'Engagement de service ne s'appliquera à aucune indisponibilité, suspension ou résiliation d'Amazon Personalize ni à aucun autre problème de performance d'Amazon Personalize, qui :

- (i) serait causé(e) par des facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, incluant en cela tout événement de force majeure ou problème d'accès à Internet, et tout autre problème connexe au-delà du point de démarcation d'Amazon Personalize ;
- (ii) résulterait d'une quelconque action ou inaction volontaire 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) résulterait du fait que vous n'avez pas suivi les meilleures pratiques décrites dans la Documentation Amazon Personalize figurant sur le Site AWS ;
- (iv) résulterait de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; ou
- (v) découlerait de notre suspension ou résiliation de votre droit d'utiliser Amazon Personalize conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions de l'ANS Amazon Personalize »).

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.

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.

Définitions

- La « Disponibilité » représente, pour chaque intervalle de 5 minutes, le pourcentage de Demandes traitées par Amazon Personalize qui n'aboutissent pas à des Erreurs et qui se rapportent uniquement aux fonctions Amazon Personalize fournies. 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 est calculé comme étant 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 Amazon Personalize.
- Une « Demande » est un appel à l'API Amazon Personalize GetRecommendations ou à l'API GetPersonalizedRanking.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.