

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 Security Hub

Dernière mise à jour : 3 mars 2024

Le présent Accord sur les niveaux de service AWS Security Hub (« ANS ») est une politique qui régit l'utilisation d'AWS Security Hub (« Security Hub ») et il s'applique séparément à chaque compte utilisant Security Hub. En cas de divergence entre les conditions de l'ANS et les conditions du [Contrat Client AWS](#) ou de tout autre accord conclu avec nous au titre de votre utilisation de nos Services (le « Contrat »), les conditions générales de l'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 déploiera des efforts commercialement raisonnables pour que Security Hub soit disponible selon un pourcentage de temps de disponibilité mensuel de 99,9 % au minimum dans chaque région AWS pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Dans l'éventualité où Security Hub ne respecterait pas l'Engagement de service, 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 Security Hub au titre du cycle de facturation mensuel au cours duquel le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel pour une région AWS donnée est compris dans les limites indiquées dans le tableau ci-dessous :

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 uniquement aux futurs paiements dont vous serez redevable par ailleurs. 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 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, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité ou de dysfonctionnement ou de tout autre manquement de notre part à fournir Security Hub sera de recevoir des Crédits de service (si vous y êtes admissible) conformément aux conditions de l'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 :

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

ii. le cycle de facturation et les régions AWS à l'égard desquelles vous demandez des Crédits de service, ainsi que le Pourcentage de disponibilité mensuel pour la région AWS au cours du cycle de facturation et les dates, heures et disponibilités spécifiques par intervalles de 5 minutes ayant offert une disponibilité inférieure à 100 % dans ladite région AWS pendant la durée du cycle de facturation ;

iii. les registres de votre Demande qui documentent les erreurs relatives à 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 mentionné 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. 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 du SLA du Security Hub

L'Engagement de service ne s'applique pas à l'indisponibilité, à la suspension ou à la résiliation de Security Hub, ou à tout autre problème de performance de Security Hub :

- i) causé(e) par des facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, y compris tout évènement de force majeure ou tout problème d'accès à Internet ou problème connexe au-delà du point de démarcation de Security Hub ;
- ii) résultant d'actions ou d'inactions volontaires de votre part ;
- iii) en raison du non-respect des [Bonnes pratiques](#) décrites dans le Guide de l'utilisateur de Security Hub sur le Site AWS ;
- iv) qui entraîne un temps de récupération supplémentaire en raison de l'atteinte des limites du service Security Hub ;
- v) provenant de votre équipement, logiciel ou autre technologie ;
- vi) suite à la suspension ou la résiliation de votre droit d'utiliser Security Hub conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions de l'ANS Security Hub »).

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 pour chaque intervalle de cinq (5) minutes sous forme de pourcentage de Demandes traitées par Security Hub qui n'échouent 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 renvoie un code d'erreur 500 ou 503, tel que décrit dans les [Erreurs fréquentes](#) de Security Hub sur le Site AWS.
- 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 du Pourcentage de temps de disponibilité mensuel excluent toute indisponibilité résultant directement ou indirectement d'une Exclusion de l'ANS Security Hub.
- Une « Demande » est une action lancée par le client d'un type spécifiquement pris en charge par Security Hub comme indiqué dans la [Documentation de référence sur l'API Security Hub](#) disponible sur le Site AWS. Pour lever toute ambiguïté, les Requêtes ne comprennent pas les actions indiquées comme faisant partie des autres produits et services.
- Un « crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.