

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 Service Catalog

Dernière mise à jour : 5 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service de l'AWS Service Catalog (« ANS ») est une politique qui régit l'utilisation d'AWS Service Catalog et s'applique séparément à chaque compte utilisant l'AWS Service Catalog. En cas de divergence entre les conditions du présent ANS et les conditions du Contrat Client de l'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 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 mettre à disposition l'AWS Service Catalog avec le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel applicable au cours de tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Dans l'éventualité où l'AWS Service Catalog 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 en pourcentage du total des frais que vous avez payés pour l'AWS Service Catalog pour le cycle de facturation au cours duquel l'erreur s'est produite, conformément au barème indiqué 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 paiements subséquents dont vous serez par ailleurs redevable au titre de l'AWS Service Catalog. 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'erreur 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, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité, de dysfonctionnement ou de tout autre manquement de notre part à vous

fournir l’AWS Service Catalog 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 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 et heures de chaque incident de taux d’erreur non nul pour lequel vous faites une réclamation ; 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 à l’ANS de l’AWS Service Catalog

L’engagement de Service ne s’applique pas à l’indisponibilité, à la suspension ou à la résiliation de l’AWS Service Catalog ou à tout autre problème de performance de l’AWS Service Catalog : i) résultant de facteurs hors de notre contrôle raisonnable, y compris tout cas de force majeure, tout problème d’accès à Internet ou tout problème connexe au-delà du point de démarcation de l’AWS Service Catalog ; ii) résultant d’actions ou d’inactions de votre part ; iii) résultant de votre manquement à vous conformer aux meilleures pratiques décrites dans la documentation de l’AWS Service Catalog sur le site AWS ; iv) résultant de votre équipement, votre logiciel ou autre technologie ; ou v) découlant de la suspension ou la résiliation de votre droit d’utiliser l’AWS Service Catalog conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions à l’ANS de l’AWS Service Catalog »). Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux utilisés dans notre calcul du taux d’erreur, nous pouvons émettre un Crédit de service en tenant compte de ces facteurs à notre discrétion.

### Définitions

- Le terme « Taux d’erreur » désigne : i) le nombre total d’erreurs internes de serveur renvoyées par l’AWS Service Catalog en tant qu’état d’erreur « InternalError » ou

« ServiceUnavailable » divisé par ii) le nombre total de demandes pour le type de demande applicable au cours de cet intervalle de cinq minutes. Nous calculerons le taux d'erreur pour chaque compte AWS Service Catalog sous forme de pourcentage pour chaque intervalle de cinq minutes compris dans le cycle de facturation mensuel. Le calcul du nombre d'erreurs de serveur internes n'inclura pas les erreurs qui surviennent directement ou indirectement à la suite des exclusions à l'ANS de l'AWS Service Catalogs.

- Le « Pourcentage mensuel de disponibilité » est calculé en soustrayant de 100 % la moyenne des taux d'erreur pour chaque intervalle de cinq minutes dans le cycle de facturation mensuel.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte AWS Service Catalog éligible.