

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 DevOps Guru

Dernière mise à jour : 5 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service (« ANS ») d'Amazon DevOps Guru est une procédure régissant l'utilisation d'Amazon DevOps Guru (« Amazon DevOps Guru ») et s'applique séparément à chaque compte utilisant Amazon DevOps Guru.

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 DevOps Guru 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 »). Le non-respect, le cas échéant, par Amazon DevOps Guru de l'Engagement de service, vous donne 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 payez pour Amazon DevOps Guru 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 futurs paiements Amazon DevOps Guru 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 au Contrat, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité ou d'inexécution d'Amazon DevOps Guru, ou de tout autre défaut de notre part de

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.

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 de support 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 registres 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).

S'il y a confirmation de notre part que le Pourcentage mensuel de disponibilité concerné par ladite demande de crédit est inférieur à l'Engagement de service, nous nous engageons à vous verser les Crédits de service durant le cycle de facturation suivant le mois au cours duquel vous avez 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 DevOps Guru

L'Engagement de service ne s'applique à aucune indisponibilité, suspension ou résiliation d'Amazon DevOps Guru, ni à aucun autre problème de performance d'Amazon DevOps Guru, qui, directement ou indirectement : (i) serait causé(e) par des facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, incluant en cela tout événement de force majeure, problème d'accès à Internet ou autre problème connexe au-delà du point de démarcation d'Amazon DevOps Guru ; (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, téléchargement d'un mauvais format de progiciel, désactivation des clés de chiffrement ou clés de chiffrement rendues inaccessibles, etc.) ; (iii) serait causé(e) par votre équipement, logiciel ou une autre technologie ; (iv) résulterait du fait que vous n'avez pas appliqué les meilleures pratiques décrites dans le Manuel du développeur d'Amazon DevOps Guru figurant sur le Site AWS ; ou (v) découlerait de notre suspension ou résiliation de votre droit d'utiliser API Gateway conformément au Contrat (ensemble, les « Exclusions de l'ANS concernant Amazon DevOps Guru »). 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 » représente, pour chaque intervalle de 5 minutes, le pourcentage de Demandes traitées par Amazon DevOps Guru qui n'échouent pas en retournant un message d'Erreur et qui se rapportent uniquement à l'index Amazon DevOps Guru fourni. Si

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.

vous n'effectuez aucune Demande dans un intervalle donné de 5 minutes, cet intervalle est supposé être disponible à 100 %.

- Une « Erreur » est une Requête qui renvoie un code d'erreur 5XX, par exemple 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 Amazon DevOps Guru.
- Une « Demande » est un appel à une API Amazon DevOps Guru répertoriée dans la documentation Amazon DevOps Guru.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.