

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 App Fabric

Dernière mise à jour : 21 juin 2023

Le présent Accord sur les niveaux de service AWS AppFabric (« ANS ») est une politique qui régit l'utilisation d'AWS AppFabric (« AWS AppFabric ») et s'applique séparément à chaque compte utilisant AWS AppFabric. En cas de divergence entre les conditions du présent ANS et celles du [Contrat Client AWS](#) ou de tout autre accord conclu avec nous au titre de votre utilisation de nos Services (le « Contrat »), ce sont les conditions générales du présent ANS qui prévalent, mais uniquement dans les limites de ladite divergence. Les termes débutant par une majuscule utilisés aux présentes sans y être définis ont la signification indiquée dans le Contrat.

Engagement de service

AWS déploiera des efforts commercialement raisonnables pour qu'AWS AppFabric soit disponible pour chaque région AWS selon un certain Pourcentage de temps de disponibilité mensuel de 99,9 % au minimum pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Dans l'éventualité où AWS AppFabric 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 AWS AppFabric dans la région AWS concernée au titre du 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 appliquerons les Crédits de service uniquement aux futurs paiements AWS AppFabric 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 concerné 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 l'Accord, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité, de dysfonctionnement ou de tout autre manquement de notre part à fournir AWS AppFabric 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 formuler 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 :

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. 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 sommes à même de confirmer que le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel signalé 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 de crédit. 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 AWS AppFabric

L'Engagement de service ne s'applique pas à l'indisponibilité, à la suspension ou à la résiliation d'AWS AppFabric, ou à tout autre problème de performance d'AWS AppFabric : i) causé (e) par des facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, y compris tout événement de force majeure ou tout problème d'accès à Internet ou problème connexe au-delà du point de démarcation d'AWS AppFabric, p. ex. : un échec de l'API à partir d'une application prise en charge par AWS AppFabric ; ii) résultant d'actions ou inactions de votre part ou de la part de tiers (p. ex. : la désactivation de clés de chiffrement ou le fait de rendre les clés de chiffrement inaccessibles, d'invalidiser ou de désactiver les jetons d'authentification, de mal configurer les permissions, d'utiliser des informations/jetons d'authentification expirés ou incorrects, la suppression progressive

d'API par des tiers, la limitation de la bande passante par des tiers vers ou depuis AWS AppFabric, etc.) ; iii) en raison du non-respect des directives et bonnes pratiques décrites dans la [documentation technique AWS AppFabric](#) sur le Site AWS ; iv) provenant de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; ou v) suite à la suspension ou à la résiliation de votre droit d'utiliser AWS AppFabric conformément à l'Accord (collectivement, les « Exclusions de l'ANS AWS AppFabric »). 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

- La « Disponibilité » est calculée pour chaque intervalle de cinq (5) minutes sous forme de pourcentage de Demandes ayant abouti et d'actions programmées ayant été traitées par AWS AppFabric. Si ces Demandes n'aboutissent pas et que les actions programmées parviennent à s'exécuter sans Erreur(s) au cours d'un intervalle de cinq (5) minutes, AppFabric est alors considéré comme disponible à 100% au cours de cet intervalle.
- Une « Demande » est une invocation à l'API StartUserAccessTasks pour obtenir l'accès d'un utilisateur à toutes les applications autorisées dans la console AWS ou l'interface de la ligne de commande (Command Line Interface, CLI) AWS.
- « Actions programmées » est la livraison récurrente de journaux d'audit disponibles à partir de l'ensemble des applications SaaS autorisées dans des destinations configurées.
- Une « Erreur » est toute Demande qui renvoie un code d'erreur 500 ou 503 (affiché comme une erreur de service interne ou un état de service indisponible dans la console AWS AppFabric), ou un état d'échec pour la destination d'ingestion en raison d'une défaillance de service interne dans AWS AppFabric, à l'exclusion des raisons énumérées dans les exclusions de l'ANS AWS AppFabric.
- 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 l'indisponibilité résultant directement ou indirectement d'une Exclusion de l'ANS AWS AppFabric.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte AWS AppFabric admissible.