

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 AppSync

Dernière mise à jour : 5 mai 2022

Le présent accord sur les niveaux de service (« ANS ») AWS AppSync est une politique qui régit l'utilisation d'AWS AppSync (« AppSync ») et s'applique séparément à chaque compte utilisant AppSync. En cas de conflit entre les conditions du présent ANS et les conditions du [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 déploiera des efforts commercialement raisonnables pour qu'AppSync soit disponible selon un Pourcentage de Temps de disponibilité mensuel de 99,95 % au minimum dans chaque région AWS pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Dans l'éventualité où AppSync 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 AppSync, dans la région AWS concernée, pour le cycle de facturation mensuel au cours duquel le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel s'est situé dans les plages indiquées dans le tableau ci-dessous :

| Pourcentage de temps de disponibilité mensuel        | Pourcentage de Crédit de service |
|------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Inférieur à 99,95 %, 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 AppSync 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

*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.*

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 AppSync sera de recevoir des 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 :

- (i) les termes « Demande de crédit CS » dans la ligne d'objet ;
- (ii) le cycle de facturation et la ou les régions AWS pour lesquelles vous demandez des Crédits de service, ainsi que le Pourcentage de temps 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 ;
- (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 de l'ANS AWS AppSync

L'Engagement de service ne s'applique pas à l'Indisponibilité, à la suspension ou à la résiliation d'AppSync, ou à tout autre problème de performance d'AppSync, qui : i) serait causé par des facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, y compris tout événement de force majeure, problème d'accès à Internet ou autre problème connexe au-delà du point de démarcation d'AppSync ; ii) résulterait d'actions ou inactions volontaires 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 non-respect des recommandations et bonnes pratiques décrites dans la Documentation AppSync qui figure sur le Site AWS ; iv) proviendrait de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; v) ferait suite à la suspension ou à la résiliation de votre droit d'utiliser AppSync conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions de l'ANS AWS AppSync »). 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 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.*

- La « Disponibilité » représente, pour chaque intervalle de 5 minutes, le pourcentage de Demandes traitées par AppSync qui n'échouent pas en retournant un message d'Erreur et qui se rapportent uniquement aux fonctions AppSync fournies. Si vous n'effectuez aucune Demande dans un intervalle donné de 5 minutes, cet intervalle est considéré comme disponible à 100 %.
- Une « Erreur » se produit lorsque :
  - une Demande échoue en raison d'une erreur de service interne AppSync ;
  - un client ne parvient pas à se connecter à AppSync en raison de la limitation du service dans les limites allouées, en utilisant les bonnes pratiques relatives aux tentatives répétées et à l'intervalle exponentiel entre les tentatives ; ou
  - un message sortant de mise à jour en temps réel (d'AppSync vers le client) n'a pas été livré à un client connecté en permanence, ayant effectivement souscrit pour recevoir le message, dans un délai d'une heure après la Demande (la Demande et l'Erreur sont réputées s'être produites en l'espace d'une heure après la Demande (la Demande et l'Erreur sont réputées s'être produites toutes deux au cours de l'intervalle de 5 minutes immédiatement après la fenêtre d'une heure).
- 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 à l'ANS Amazon MWAA.
- Une « Demande » représente l'invocation du point terminal d'une API hébergée sur AppySync ou l'envoi ou la réception d'un message selon le protocole WebSocket.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.