

La traduction ci-dessous est fournie à des fins informatives uniquement. En cas d'écart, d'incohérence ou de conflit entre cette traduction et la dernière version anglaise mise à jour (notamment en raison de délais de traduction), la version anglaise prévaudra.

Accord de Niveau de Service relatif à AWS CloudHSM

Dernière mise à jour : 27 mai 2022

Cet Accord de Niveau de Service relatif à AWS CloudHSM (« ANS ») constitue une politique officielle encadrant l'usage de AWS CloudHSM (« CloudHSM ») et est applicable séparément pour chaque compte exploitant AWS CloudHSM. En cas de divergence entre les conditions du présent ANS et les conditions du [Contrat Client AWS](#) ou d'un autre accord conclu avec nous au titre de votre utilisation de nos Services (le « Contrat »), les conditions générales du présent ANS s'appliqueront, mais uniquement eu égard à ladite divergence. Les termes débutant par une majuscule utilisés aux présentes sans y être définis ont la signification indiquée dans le Contrat.

ANS

AWS prend deux engagements ANS pour AWS CloudHSM : (1) Un Accord de Niveau de Service CloudHSM Multi-AZ (« ANS Multi-AZ ») qui régit les Clusters CloudHSM Multi-AZ, et (2) un Accord de Niveau de Service CloudHSM Individuel (« ANS Individuel ») qui encadre les Clusters CloudHSM sur une base individuelle.

Accord de Niveau de Service CloudHSM Multi-AZ

AWS déploiera des efforts commercialement raisonnables pour garantir la disponibilité des Clusters CloudHSM Multi-AZ conformément au Pourcentage de Temps de disponibilité mensuel indiqué dans le tableau ci-dessous, au cours de chaque cycle de facturation mensuelle (dénommé le « ANS CloudHSM Multi-AZ »)

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 %

ANS CloudHSM Individuel

AWS déploiera des efforts commercialement raisonnables pour garantir la disponibilité des Clusters CloudHSM Individuels conformément au Pourcentage de Temps de disponibilité applicable au Cluster CloudHSM Individuel tel qu'indiqué dans le tableau ci-dessous, au cours de chaque cycle de facturation mensuelle (dénommé le « ANS CloudHSM Individuel ») :

Pourcentage de Temps de disponibilité applicable au Cluster CloudHSM Individuel	Pourcentage de Crédit de service
Inférieur à 99,5 %, mais égal ou supérieur à 99,0 %	10 %

La traduction ci-dessous est fournie à des fins informatives uniquement. En cas d'écart, d'incohérence ou de conflit entre cette traduction et la dernière version anglaise mise à jour (notamment en raison de délais de traduction), la version anglaise prévaudra.

Inférieur à 99,0 %, mais égal ou supérieur à 95,0 %	25 %
Inférieur à 95,0 %	100 %

Les Crédits de service sont calculés comme un pourcentage des frais totaux que vous avez payés pour le(s) Cluster(s) CloudHSM applicable(s) au cours du cycle de facturation mensuel pendant lequel l'ANS, le cas échéant, n'a pas été respecté.

Nous n'appliquerons les Crédits de service qu'à de futurs paiements AWS CloudHSM 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'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 dans l'Accord, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité, d'inexécution ou de tout autre manquement de notre part à fournir AWS CloudHSM 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](#). Vous ne pouvez pas combiner ou cumuler des revendications en vertu de l'Accord de Niveau de Service pour CloudHSM Multi-AZ et de l'Accord de Niveau de Service pour CloudHSM Individuel concernant un Cluster CloudHSM Individuel spécifique. Nous devons recevoir votre demande avant la fin du deuxième cycle de facturation après lequel l'incident s'est produit et elle doit inclure les informations indiquées ci-dessous, conformément à l'Accord de Niveau de Service applicable :

1. les termes « Demande de crédit SLA – CloudHSM » dans la ligne d'objet ;
2. les dates et heures de chaque incident d'Indisponibilité que vous allégez ;
3. la région AWS et le(s) identifiant(s) de Cluster AWS du(des) Cluster(s) CloudHSM concerné(s) ; et
4. 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 une réclamation au titre de l'ANS applicable est confirmée par nous, nous vous délivrerons le Crédit de service au sein d'un cycle de facturation suivant le mois où votre requête est confirmée par nous. Si vous ne fournissez pas les informations requises ou d'autres informations tel que précisé ci-dessus, vous n'aurez pas droit à un Crédit de service.

Exclusions de l'ANS CloudHSM

La traduction ci-dessous est fournie à des fins informatives uniquement. En cas d'écart, d'incohérence ou de conflit entre cette traduction et la dernière version anglaise mise à jour (notamment en raison de délais de traduction), la version anglaise prévaudra.

Les ANS respectifs ne couvrent pas les cas d'indisponibilité, de suspension ou d'arrêt de CloudHSM, ni les problèmes de performance de CloudHSM, qui sont directement ou indirectement : (i) provoqués par des facteurs extérieurs à notre contrôle raisonnable, y compris tout événement de force majeure ou problèmes liés à l'accès Internet ou à des problèmes connexes en dehors du point de démarcation de CloudHSM ; (ii) le résultat d'actions ou de non-actions volontaires de votre part ; (iii) causés par des erreurs de configuration du côté client ; (iv) dus à votre équipement, votre logiciel ou votre technologie ; ou (v) résultant de la suspension ou de la résiliation de votre droit d'utilisation de CloudHSM, tel que stipulé dans l'Accord. Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux explicitement utilisés dans nos calculs de Pourcentage de Temps de disponibilité mensuel et de Pourcentage de Temps de disponibilité applicable au Cluster CloudHSM Individuel, nous pouvons émettre un crédit de service en tenant compte de ces facteurs à notre discrétion.

Définitions

- « Zone de disponibilité » et « AZ » désignent un lieu isolé au sein d'une région AWS identifié par un indicatif à lettres qui suit le code de la région AWS (par exemple, é-u-ouest-1a).
- Le « Pourcentage de Temps de disponibilité mensuel » pour un Cluster CloudHSM Multi-AZ est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage d'intervalles de 1 minute au cours du cycle de facturation mensuel au cours duquel chaque HSM du Cluster CloudHSM Multi-AZ était « Indisponible ». Si vous n'avez exécuté ce Cluster CloudHSM Multi-AZ que pendant une partie du mois, votre Cluster CloudHSM Multi-AZ est supposé être disponible à 100 % pour la partie du mois où il n'était pas en cours d'exécution.
- « Cluster CloudHSM Multi-AZ » désigne un Cluster CloudHSM correctement configuré et initialisé avec au moins deux HSM actifs répartis sur au moins deux AZ.
- Un « Crédit de service » désigne un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons reverser sur un compte CloudHSM admissible.
- « Cluster CloudHSM Individuel » désigne un Cluster CloudHSM correctement configuré et initialisé avec un ou plusieurs HSM actifs.
- Le « Pourcentage de Temps de disponibilité d'un Cluster CloudHSM Individuel » pour un Cluster CloudHSM Individuel donné est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage d'intervalles d'une minute pendant le cycle de facturation mensuel au cours duquel le Cluster CloudHSM Individuel a été « indisponible ». Si vous n'avez exécuté ce Cluster CloudHSM Individuel que pendant une partie du mois, votre Cluster CloudHSM Individuel est supposé être disponible à 100 % pour la partie du mois où il n'était pas en cours d'exécution.
- « Indisponible » ou « Indisponibilité » signifient :
 - Pour l'ANS de Cluster CloudHSM Multi-AZ, toutes les demandes d'opérations cryptographiques et de gestion adressées à tous les HSM d'un Cluster CloudHSM Multi-AZ fonctionnant dans au moins deux AZ ont échoué pendant un intervalle d'une minute.

La traduction ci-dessous est fournie à des fins informatives uniquement. En cas d'écart, d'incohérence ou de conflit entre cette traduction et la dernière version anglaise mise à jour (notamment en raison de délais de traduction), la version anglaise prévaudra.

- Pour l'ANS de Cluster CloudHSM Individuel, toutes les demandes d'opérations cryptographiques et de gestion adressées à tous les HSM d'un Cluster CloudHSM Individuel ont échoué pendant un intervalle d'une minute.