

*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 Billing Conductor

**Dernière mise à jour :** 22 mars 2022

Le présent accord sur les niveaux de service (« ANS ») AWS Billing Conductor est une politique qui régit l'utilisation d'AWS Billing Conductor et s'applique séparément à chaque compte utilisant AWS Billing Conductor. 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 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 déployera des efforts commercialement raisonnables pour qu'AWS Billing Conductor soit disponible selon les Pourcentages de temps de disponibilité mensuel indiqués dans le tableau ci-dessous, dans chaque région AWS, pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Dans l'éventualité où AWS Billing Conductor ne respecterait pas l'Engagement de service, vous pourrez prétendre à un Crédit de service comme décrit 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 Billing Conductor dans la région AWS concernée au titre du cycle de facturation mensuel au cours duquel l'Engagement de service n'a pas été respecté, 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 Billing Conductor dont vous serez redevable par ailleurs. À notre discrétion, nous pourrions déposer le Crédit de service sur la carte de crédit que vous aurez utilisée pour régler le cycle de facturation au cours duquel l'Indisponibilité se sera 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 fournir AWS Billing Conductor 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 la demande de Crédit soit éligible, nous devons la recevoir avant la fin du second 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 de temps de disponibilité mensuel applicable à la région AWS pour le cycle de facturation, et les dates, heures et Niveaux de disponibilité spécifiques de chaque intervalle de 1 minute ayant connu une Disponibilité inférieure à 100 % dans la région AWS concernée pendant 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 Billing Conductor

L'Engagement de service ne s'applique pas à l'indisponibilité, à la suspension ou à la résiliation d'AWS Billing Conductor, ou à tout autre problème de performance d'AWS Billing Conductor qui : i) serait causé par des facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, y compris tout évènement de force majeure ou tout problème d'accès à Internet ou problème connexe au-delà du point de démarcation d'AWS Billing Conductor ; ii) résulterait d'actions ou d'inactions de votre part ou de la part de tiers ; iii) résulterait du non-respect des directives et bonnes pratiques décrites dans la [Documentation](#) AWS Billing Conductor qui figure sur le Site AWS ; iv) proviendrait de votre équipement, logiciel ou autre technologie et/ou de ceux d'un tiers (sauf s'agissant des équipements tiers sous notre contrôle direct) ; ou v) ferait suite à notre suspension ou résiliation de votre droit d'utiliser AWS Billing Conductor conformément au Contrat, (collectivement, les « Exclusions de l'ANS AWS Billing Conductor »). 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 discrédition.

## Définitions

- La « Disponibilité » représente, pour chaque intervalle de 1 minute, le pourcentage de Demandes traitées par AWS Billing Conductor qui n'échouent pas en retournant un message d'Erreur et qui se rapportent uniquement aux fonctions AWS Billing Conductor fournies. Si vous n'effectuez aucune Demande dans un intervalle donné de 1 minute, cet intervalle est considéré comme disponible à 100 %.
- Une « Erreur » est une Demande qui génère un code d'erreur 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 1 minute au cours 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 AWS Billing Conductor.
- Une « Demande » représente l'invocation d'une ressource AWS Billing Conductor en appelant directement l'API AWS Billing Conductor.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.