

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 AWS Backup

Dernière mise à jour : 5 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service AWS Backup (« ANS ») est une politique régissant l'utilisation d'AWS Backup et s'applique séparément à chaque compte qui utilise AWS Backup. 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 mettre à disposition AWS Backup avec un pourcentage de disponibilité mensuelle, tel que décrit ci-après, au cours de tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Dans l'éventualité où AWS Backup ne respecterait pas l'engagement de service, vous seriez éligible pour recevoir un crédit de service tel que décrit ci-dessous.

Crédits de service

Les Crédits de service sont calculés en pourcentage des frais totaux que vous avez payés pour AWS Backup dans la région AWS concernée au titre du cycle de facturation mensuel au cours duquel le Pourcentage de disponibilité mensuelle 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 99,9 %, 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 relatifs à AWS Backup dont vous serez redevable par ailleurs. Nous pourrions, à notre entière discrétion, verser le Crédit de service sur la carte de crédit que vous aurez utilisée pour régler le cycle de facturation au cours duquel AWS Backup n'aura pas respecté l'Engagement de service. 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 par le Contrat AWS, votre seul et

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.

unique recours en cas d'indisponibilité, d'inexécution ou de tout autre manquement de notre part à fournir AWS Backup sera de recevoir un Crédit de service (si vous pouvez y prétendre) conformément aux conditions de l'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 qu'elle soit éligible, nous devons recevoir la demande de crédit 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 région AWS au titre desquels vous demandez des Crédits de service, ainsi que les dates et heures de chaque incident de Taux d'erreur ne correspondant pas à zéro que vous signalez ; et
3. l'historique des demandes correspondant à l'incident ou aux incidents signalés au cours desquels Amazon S3 n'a pas respecté l'Engagement de service (toutes les données confidentielles ou sensibles contenues dans ces renseignements doivent être supprimées ou remplacées par des astérisques).

Si nous confirmons le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel d'une telle demande et qu'il est inférieur à l'Engagement de service, alors nous vous délivrerons le Crédit de service dans un délai d'un cycle de facturation suivant le mois au cours duquel nous confirmons votre demande. Votre manquement à fournir la demande et d'autres informations comme requis ci-dessus vous rendra inadmissible à recevoir un Crédit de service.

Exclusions à l'ANS AWS Backup

L'Engagement de service ne s'applique pas à l'indisponibilité, à la suspension ou à la résiliation de AWS Backup, ou à un quelconque autre problème de performance d'AWS Backup : (i) causé par des facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, ce qui inclut tout événement de force majeure, problème d'accès à Internet ou problème connexe au-delà du point de démarcation d'AWS Backup ; (ii) résultant de toute action ou inaction de votre part ; (iii) résultant de votre équipement, de votre logiciel ou d'une autre technologie ; (iv) résultant du fait que vous n'avez pas suivi la documentation technique en vigueur applicable à AWS Backup (dont les guides du développeur applicables) telle que nous l'avons publiée et mise à jour, le cas échéant, sur le Site AWS ; ou (v) résultant d'une suspension ou d'une résiliation de notre fait de votre droit d'utiliser AWS Backup conformément au Contrat AWS (collectivement, les « Exclusions à l'ANS AWS Backup »). Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux entrant dans notre calcul du Pourcentage de disponibilité mensuelle, nous pourrions émettre un Crédit de service en tenant compte de ces facteurs à notre discrétion.

Définitions

• « Taux d'erreur » désigne (i) le nombre total d'erreurs de serveur interne renvoyées par l'API AWS Backup avec le statut d'erreur « InternalFailure » ou « ServiceUnavailable » divisé par (ii) le nombre total d'actions de l'API AWS Backup pour le type d'action concerné au cours de cet intervalle de 5 minutes. Nous calculerons le Taux d'erreur pour chaque compte AWS Backup sous la forme d'un

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.

pourcentage pour chaque intervalle de 5 minutes compris dans le cycle de facturation mensuel. Le calcul du nombre d'erreurs de serveur internes n'inclura pas les erreurs qui surviennent en lien direct ou indirect avec l'une des Exclusions à l'ANS AWS Backup.

- Le « Pourcentage de disponibilité mensuelle » est calculé en soustrayant de 100 % la moyenne des Taux d'erreur pour chaque intervalle de 5 minutes du cycle de facturation mensuel. Si vous n'effectuez aucune action dans un intervalle donné de 5 minutes, cet intervalle sera supposé avoir un Taux d'erreur de 0 %.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible AWS Backup.