

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 Cloud Map

Dernière mise à jour : 30 septembre 2022

Cet Accord de Niveau de Service relatif à AWS Cloud Map (« ANS ») constitue une politique officielle encadrant l'usage de AWS Cloud Map (« Cloud Map ») et est applicable séparément pour chaque compte exploitant AWS Cloud Map. 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 fera tout son possible d'un point de vue commercial pour que Cloud Map soit disponible selon un certain Pourcentage de temps de disponibilité mensuel, d'au moins 99,99 % pour chaque région AWS pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Tout non-respect par Cloud Map de l'Engagement de service vous donne droit à un Crédit de service tel que 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 Cloud Map pour le cycle de facturation mensuel au cours duquel le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel pour une région AWS donnée était compris dans les limites indiquées dans le tableau ci-dessous :

Pourcentage de disponibilité mensuelle	Pourcentage de Crédit de service
Inférieur à 99,99 %, 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 Cloud Map 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 compte. Sauf disposition contraire du Contrat, votre seul et unique recours en cas d’indisponibilité ou d’inexécution ou de tout autre défaut de notre part de mise à disposition de Cloud Map, consiste en la réception de 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 formuler une réclamation en créant 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 ANS » dans la ligne d’objet ;
- (ii) le cycle de facturation et la ou les régions AWS à l’égard desquelles vous demandez des Crédits de service, ainsi que le Pourcentage 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 ; et
- (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 à l’ANS d’AWS Cloud Map

L’Engagement de service ne s’applique pas à l’indisponibilité, à la suspension ou à la résiliation de Cloud Map, ni à tout autre problème de performance de Cloud Map : (i) causé par des facteurs indépendants de notre volonté, y compris tout cas de force majeure ou d’accès à Internet ou tout problème connexe au-delà du point de démarcation de Cloud Map ; (ii) qui résultent d’actions ou d’inactions volontaires de votre part ; (iii) qui résultent du non-respect par vous des bonnes pratiques décrites dans le Guide de

l'utilisateur Cloud Map sur le Site AWS ; (iv) qui résultent de votre équipement, de vos logiciels ou de toute autre technologie ; ou (v) découlant de la suspension ou de la résiliation de notre droit d'utiliser Cloud Map conformément à l'Accord (collectivement, les « Exclusions à l'ANS Cloud Map »).

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 « Disponibilité » est calculée par intervalle de 5 minutes sous forme de pourcentage de Demandes Cloud Map traitées par Cloud Map n'échouant pas en raison d'erreurs. Si vous n'effectuez aucune Demande Cloud Map dans un intervalle donné de 5 minutes, cet intervalle est considéré comme disponible à 100 %.
- Une « Erreur » est une Demande qui génère un code d'erreur 500 ou 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 5 minutes 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 à l'ANS Cloud Map.
- « Demande » désigne une demande d'API Cloud Map DiscoverInstances, demandée pour un service et un espace de noms enregistrés dans votre compte AWS.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus et que nous pouvons verser sur un compte admissible.