

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 CloudTrail

Dernière mise à jour : 5 mai 2022

Le présent Accord sur les niveaux de services AWS CloudTrail (« ANS ») est une politique qui régit l'utilisation d'AWS CloudTrail et s'applique séparément à chaque compte utilisant AWS CloudTrail. 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 déploiera des efforts commercialement raisonnables pour qu'AWS CloudTrail soit disponible pour chaque région AWS selon un certain Pourcentage de temps de disponibilité mensuel de 99,9 % au minimum au cours de tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Dans l'éventualité où AWS CloudTrail 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 AWS CloudTrail au titre du cycle de facturation au cours duquel l'erreur s'est produite, conformément au barème ci-dessous.

Pour toutes les demandes non spécifiées ci-dessous :

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 CloudTrail 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 prévue dans l'Accord, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité, de dysfonctionnement ou de tout autre manquement de notre part à fournir AWS CloudTrail 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 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 :

1. les termes « Demande de crédit ANS » en objet ;
2. Les dates et heures de chaque incident de taux d'erreur non nul pour lequel vous faites une réclamation ; 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 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 de l'ANS AWS CloudTrail

L'Engagement de Service ne s'applique pas à l'indisponibilité, à la suspension, ou à la résiliation d'AWS CloudTrail, ou à tout autre problème de performance d'AWS CloudTrail : i) causé(e) par des facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, y compris tout événement de force majeure ou tout problème d'accès à Internet ou problème connexe au-delà du point de démarcation d'AWS CloudTrail ; ii) résultant d'actions ou inactions de votre part ; iii) provenant de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; ou iv) provenant en raison du non-respect des bonnes pratiques décrites dans le Guide de l'utilisateur AWS CloudTrail sur le site AWS ; ou v) provenant suite à la suspension ou à la résiliation de votre droit d'utiliser AWS CloudTrail conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions de l'ANS AWS CloudTrail »). Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux utilisés dans notre calcul du Taux d'erreur, nous pouvons 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 internes de serveur renvoyées par AWS CloudTrail indiquant « Erreur interne » ou « Service indisponible » divisé par ii) le nombre total de demandes pour le type de demande concerné au cours de cet intervalle de cinq minutes dans une région AWS donnée. Nous calculerons le Taux d'erreur pour chaque compte AWS CloudTrail sous la forme d'un pourcentage pour chaque intervalle de cinq minutes compris dans le cycle de facturation mensuel. Le calcul du Taux d'erreur n'inclura pas les erreurs qui surviennent directement ou indirectement en raison d'une Exclusion de l'ANS AWS CloudTrail.
- Le « Pourcentage de temps de disponibilité mensuel » pour une région AWS donnée est calculé en soustrayant de 100 % la moyenne des Taux d'erreur pour chaque intervalle de cinq minutes au cours du cycle de facturation mensuel dans une région AWS donnée.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte AWS CloudTrail admissible.