

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 pour AWS Directory Service

**Dernière mise à jour : 4 mai 2022**

Le présent Accord de niveau de service (« ANS ») pour AWS Directory Service est une politique régissant l'utilisation d'AWS Directory Service, et s'applique séparément à chaque Répertoire couvert. 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.

Services inclus :

- AWS Directory Service pour Microsoft Active Directory
- AD Connector
- Simple AD

## Engagement de service

AWS déploiera des efforts raisonnables d'un point de vue commercial pour mettre à disposition l'AWS Directory Service dans chaque région AWS selon un Pourcentage de temps de disponibilité mensuel de 99,9 % au moins au cours de tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Dans l'éventualité où un Répertoire couvert 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 en pourcentage du total des frais que vous avez payés pour un Répertoire couvert, y compris tous les contrôleurs de domaine supplémentaires pour le Répertoire couvert qui sont utilisés au moment où l'erreur s'est produite, pour le cycle de facturation au cours duquel l'erreur s'est produite, conformément au calendrier 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 n'appliquerons les Crédits de service qu'aux futurs paiements au titre du Service AWS Directory Service 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

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.

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 de l'Accord, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité ou d'inexécution d'AWS Directory Service, ou de tout autre défaut de notre part de mise à disposition dudit service, 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 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 :

- (i) les termes « Demande de crédit ANS » dans la ligne d'objet ;
- (ii) le cycle de facturation et l'identifiant du Répertoire couvert pour lesquels vous demandez des Crédits de service, ainsi que le pourcentage de temps de disponibilité mensuel du Répertoire couvert dans le cycle de facturation, et les dates et heures spécifiques pour chaque minute d'erreur pour le Répertoire couvert ;
- (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 AWS Directory Service**

L'Engagement de service ne s'applique pas à l'indisponibilité, à la suspension ou à la résiliation d'AWS Directory Service, ni à tout autre problème de performance d'AWS Directory Service : (i) causés par des facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, y compris tout événement de force majeure ou tout problème d'accès à Internet ou des problèmes connexes au-delà du point de démarcation du Répertoire couvert ; (ii) qui résultent d'actions ou d'inactions volontaires de votre part ; (iii) qui résultent du non-respect par vous des bonnes pratiques associées au type de votre annuaire couvert, comme décrit dans le [Guide de l'Administrateur AWS Directory Service](#) sur le site AWS ; (iv) qui résultent de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; (v) qui se produisent pendant une période pour laquelle AWS ne vous facture pas le Répertoire couvert ; ou (vi) découlant de la suspension et de la résiliation de notre droit d'utiliser AWS Directory Service conformément à l'Accord (collectivement, les « Exclusions à l'ANS AWS Directory Service »).

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.

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**

- Un « Répertoire couvert » est un Répertoire AWS Directory Service provenant d'un seul des services suivants : (i) AWS Directory Service pour Microsoft Active Directory, (ii) AD Connector ou (iii) Simple AD.
- Une « Minute d'erreur » correspond à 1 minute de Directory Minutes au cours de laquelle toutes les demandes de même type adressées à votre Répertoire échouent sur toutes les instances associées au Répertoire. Le nombre total de Minutes d'erreur exclut les temps d'arrêt résultant directement ou indirectement d'une exclusion à l'ANS AWS Directory Service. Si vous n'avez pas effectué de Requêtes dans un intervalle donné de 1 minute, cette Minute de répertoire n'est pas une Minute d'erreur.
- Le « Pourcentage de disponibilité mensuelle » pour un Répertoire couvert donné est calculé comme suit : un moins la somme de toutes les minutes d'erreur pour ce Répertoire couvert au cours d'un cycle de facturation, divisée par les minutes du Répertoire au cours du même cycle de facturation.
- « Minutes de répertoire » désigne le nombre total de minutes d'un cycle de facturation au cours duquel le Répertoire couvert a été installé et pour lesquelles AWS vous a facturé.
- Les « Requêtes » sont définies séparément pour chaque produit du Répertoire couvert comme suit :

Pour AD Connector, les Requêtes concernent uniquement l'authentification Kerberos, la lecture LDAP et la création d'opérations informatiques.

Pour Simple AD, les Requêtes concernent uniquement l'authentification Kerberos, la lecture LDAP, l'écriture LDAP, la création d'opérations informatiques, l'accès à SYSVOL à l'aide d'une version prise en charge du protocole SMB (Server Message Block) et les recherches DNS (Domain Name Service).

Pour AWS Directory Service pour Microsoft Active Directory, les Requêtes concernent uniquement l'authentification Kerberos, la lecture LDAP, l'écriture LDAP, la création d'opérations informatiques, l'accès à SYSVOL à l'aide d'une version prise en charge du protocole SMB (Server Message Block) et les recherches DNS (Domain Name Service).

- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.

[Version\(s\) précédente\(s\)](#)

Version(s) précédente(s) [Lien](#)