

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 HealthOmics

**Dernière mise à jour : 22 septembre 2023**

L'accord de niveau de service AWS HealthOmics (« ANS ») est une politique qui régit l'utilisation d'AWS HealthOmics (« HealthOmics ») et qui s'applique distinctement à chaque compte utilisant HealthOmics. En cas de conflit entre les conditions du présent ANS et les conditions du [AWS Customer Agreement](#) 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 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 raisonnables d'un point de vue commercial pour mettre HealthOmics à disposition selon les Pourcentages de temps de disponibilité mensuel mentionnés dans le tableau ci-dessous dans chaque région AWS, pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Le non-respect, le cas échéant, par HealthOmics 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 l'API HealthOmics 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 :

<b>Pourcentage de disponibilité mensuelle</b>	<b>Pourcentage de Crédit de service</b>
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 HealthOmics 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, d'inexécution ou de tout autre manquement de notre part à fournir HealthOmics 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 ANS » dans la ligne d'objet ;
2. le cycle de facturation et la/les région(s) AWS pour lesquelles 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 intervalle de 5 minutes ayant connu une Disponibilité inférieure à 100 % dans la région AWS concernée sur 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 à l'ANS HealthOmics

L'Engagement de service ne s'applique pas à l'indisponibilité, à la suspension ou à l'interruption d'HealthOmics, ou à tout autre problème de performance d'HealthOmics :

i) résultant de facteurs hors de 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'HealthOmics ;

(ii) résultant de toute action ou inaction volontaire de votre part (par exemple, réduction de la capacité provisionnée, mauvaise configuration des groupes de sécurité, des configurations VPC ou des paramètres d'identification, désactivation des clés de cryptage ou inaccessibilité des clés de cryptage, etc. ;)

(iii) résultant du fait que vous ne suivez pas les directives et meilleures pratiques décrites dans la Documentation HealthOmics sur le Site AWS ;

(iv) résultant de votre équipement, logiciel ou autre technologie et/ou de l'équipement, logiciel ou autre technologie de tiers (autre que l'équipement de tiers sous notre contrôle direct) ; ou

v) découlant de notre suspension ou résiliation de votre droit d'utiliser HealthOmics conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions de l'ANS HealthOmics»). 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 discrétion.

## Définitions

- La « Disponibilité » représente, pour chaque intervalle de 5 minutes, le pourcentage de Demandes traitées par HealthOmics qui n'échouent pas en retournant un message d'Erreur et qui se rapportent uniquement aux fonctions API HealthOmics fournies. Si vous n'effectuez aucune demande 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 5XX, p. ex., 500 ou 503.
- Le « Pourcentage de temps de disponibilité mensuel » pour une instance HealthOmics 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 de l'ANS HealthOmics
- Une « Demande » est le recours à une fonction de HealthOmics effectuée en appelant directement l'API ou déclenchée par une source d'événements prise en charge.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.