

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 Amazon Inspector

Dernière mise à jour : 5 mai 2022

Le présent Accord sur les niveaux de service Amazon Inspector (« ANS ») constitue une politique régissant l'utilisation des Services inclus (énumérés ci-dessous) et s'applique de manière distincte à chaque compte utilisant les Services inclus. 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.

## Services inclus

- Amazon Inspector
- Amazon Inspector Classic

## Engagement de service

AWS déploiera des efforts commercialement raisonnables pour que chacun des Services inclus soit disponible dans chaque région AWS selon un Pourcentage de temps de disponibilité mensuel de 99,9 % au moins, dans chacun des cas pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Dans le cas où un Service inclus ne respecte pas l'Engagement de service, vous pourrez bénéficier d'un Crédit de service tel que décrit ci-dessous.

## Crédits de service

Les Crédits de service sont calculés sous forme de pourcentage du total des frais que vous payez pour le Service inclus dans la région AWS concernée pour le cycle de facturation mensuel au cours duquel l'Engagement de service n'a pas été satisfait, conformément au barème suivant :

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 dont vous serez redevable et qui sont liés au Service inclus en question. 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'Indisponibilité 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

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.

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 les Services inclus 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 :

- (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) vos journaux de demande qui documentent les erreurs et corroborent la panne alléguée pour le Service inclus (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.

## Amazon Inspector SLA Exclusions

L'Engagement de Service ne s'applique à aucune indisponibilité, suspension, ou résiliation du Service inclus ou tout autre problème de performance du Service inclus : (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 du Service inclus ; (ii) résultant de toute action ou inaction de votre part ; (iii) résultant de votre non-respect des directives et meilleures pratiques décrites dans la [Documentation du Service inclus](#) sur le Site AWS ; (iv) résultant de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; ou (v) découlant de notre suspension ou résiliation de votre droit d'utiliser le Service inclus conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions de l'ANS Amazon Inspector »). 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 discrédition.

## Définitions

- Les notions de « Disponible » et « Disponibilité » sont calculées par intervalles de 5 minutes en tant que pourcentage de Requêtes traitées par un Service inclus qui n'échouent pas en tant qu'Erreur. Si vous n'effectuez aucune Demande dans un intervalle donné de 5 minutes, cet intervalle est supposé être disponible à 100 %.

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.

- Une « Erreur » est une Requête qui aboutit sur un code d'erreur 500 ou 503, tel que décrit dans les [Erreurs fréquentes d'Inspector](#) sur le Site AWS.
- 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 l'Indisponibilité résultant directement ou indirectement de toute Exclusion de l'ANS d'Amazon Inspector.
- Une « Requête » est une action initiée par le client d'un type spécifiquement répertorié comme étant pris en charge par un Service Inclus dans la [Documentation de Référence API du Service Inclus](#) applicable sur le Site AWS.  
Pour lever toute ambiguïté, les Requêtes ne comprennent pas les actions indiquées comme faisant partie des autres produits et services.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.