

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 Macie

Dernière mise à jour : 5 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service (« ANS ») Amazon Macie est une politique qui régit l'utilisation d'Amazon Macie (« Macie ») et s'applique distinctement à chaque compte qui utilise Amazon Macie. 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 (l'« Accord »), 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 fera tout son possible d'un point de vue commercial pour que Macie soit disponible selon un Pourcentage de temps de disponibilité mensuel d'au moins 99,9 % dans chaque région AWS pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Si Macie ne respecte pas l'Engagement de service, vous aurez 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 Macie 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 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'à des paiements subséquents dont vous serez redevable par ailleurs au titre de Macie. 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 sont pas transférables et ne peuvent pas être versés sur 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 Macie consistera 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

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.

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 les régions AWS à l'égard desquelles vous demandez des Crédits de service, ainsi que le Pourcentage de disponibilité mensuel pour la région AWS au cours du cycle de facturation et les dates, heures et disponibilités spécifiques par intervalles de 5 minutes ayant offert une disponibilité inférieure à 100 % dans ladite région AWS pendant la durée du cycle de facturation ;
- iii. les registres de votre Demande qui documentent les erreurs relatives à 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 mentionné 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. 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 du SLA Amazon Macie

L'Engagement de service ne s'applique pas à l'indisponibilité, à la suspension ou à la résiliation de Macie, ni à un quelconque autre problème de performance de Macie : (i) causés par des facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, y compris tout cas de force majeure ou d'accès à Internet ou tout problème connexe au-delà du point de démarcation de Macie ; (ii) résultant d'actions ou d'inactions volontaires de votre part ; (iii) résultant du non-respect par vous des [meilleures pratiques](#) décrites dans le Guide de l'utilisateur de Macie sur le Site AWS ; (iv) qui entraînent un temps de récupération supplémentaire en raison de l'atteinte des limites du service Macie ; (v) résultant de votre équipement, de vos logiciels ou de toute autre technologie ; ou (vi) découlant de la suspension et de la résiliation de votre droit d'utiliser Macie conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions de l'ANS Macie »).

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 pourrons verser des Crédits de service en tenant compte desdits facteurs à notre discrédition.

Définitions

- La « Disponibilité » est calculée par intervalle de 5 minutes sous forme de pourcentage de Demandes traitées par Macie qui n'échouent pas en raison d'erreurs. 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 Requête qui aboutit à un code d'erreur 500 ou 503, tel que décrit dans les [Erreurs fréquentes](#) relatives à Macie sur le Site AWS.

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.

- 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 Macie.
- Une « Requête » est un type d'action lancé par un client dont il est expressément indiqué qu'il est pris en charge par Macie dans la [Documentation API Macie de référence](#) figurant 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.