

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 User Engagement

Dernière mise à jour : 24 juillet 2024

Le présent Accord de niveau de service AWS User Engagement (l'« 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 Simple Email Service (« SES »)
- Amazon Pinpoint
- AWS End User Messaging (qui remplace les fonctions SMS, MMS, message vocal et notification push d'Amazon Pinpoint).

## 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, pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Dans le cas où le 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 comme un pourcentage des frais totaux dont vous vous êtes acquittés au titre des Services inclus dans la région AWS concernée au titre du cycle de facturation mensuel au cours duquel le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel s'est situé dans les plages 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'aux futurs paiements dont vous serez redevable et qui sont liés au Service inclus en question. 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

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.

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 prévue par le Contrat, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité ou de dysfonctionnement des Services inclus, ou de tout autre manquement de notre part à fournir les Services inclus, sera de recevoir des Crédits de service (si vous y êtes admissible) conformément aux conditions du présent ANS.

## Procédures de demande de crédit et de paiement

Pour recevoir des Crédits de service, vous devez formuler une réclamation en créant une demande dans le Centre de support 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 CS » dans la ligne d'objet ;
- (ii) le cycle de facturation et la ou les régions 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 intervalles de 5 minutes ayant connu une disponibilité inférieure à 100 % dans ladite région AWS pendant la durée du cycle de facturation ;
- (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 de l'ANS AWS User Engagement

L'Engagement de service ne s'appliquera à aucune indisponibilité, suspension ou résiliation d'un Service inclus, ou à aucun autre problème de performance des Services inclus, qui : (i) serait causé par des facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, incluant en cela tout événement de force majeure, problème d'accès à Internet ou autre problème connexe au-delà du point de démarcation du Service inclus concerné ; (ii) résulterait d'une quelconque action ou inaction volontaire de votre part (p. ex., amplification de la capacité fournie, mauvaise configuration des groupes de sécurité, configurations VPC ou paramétrage des justificatifs d'identité, désactivation des clés de chiffrement ou clés de chiffrement rendues inaccessibles, etc.) ; (iii) résulterait du fait que vous n'avez pas suivi les directives et les meilleures pratiques énoncées dans la Documentation relative aux Services inclus figurant sur le Site AWS ; (iv) résulterait de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; ou (v) découlerait de notre suspension ou résiliation de votre droit d'utiliser le Service inclus concerné conformément au Contrat (ensemble, les « Exclusions de l'ANS AWS User Engagement »).

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

- La « Disponibilité » représente, pour chaque intervalle de 5 minutes, le pourcentage de Demandes traitées par le Service inclus concerné qui n'échouent pas en retournant un message d'Erreur et qui se rapportent uniquement aux fonctions des Services inclus 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 500 ou 503.
- 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 de l'ANS AWS User Engagement.
- Une « Demande » correspond à la sollicitation de la fonction d'un Service inclus en contactant directement l'API sollicitée.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.