

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 Q Developer

Dernière mise à jour : 30 avril 2024

Le présent Accord de niveau de service Amazon Q Developer (« ANS ») est une politique régissant l'utilisation d'Amazon Q Developer s'appliquant distinctement à chaque compte utilisant Amazon Q Developer. En cas de divergence entre les conditions du présent ANS et celles du [Contrat Client AWS](#) ou de tout autre accord conclu avec nous au titre de votre utilisation de nos Services (le « Contrat »), ce sont les conditions générales du présent ANS qui prévalent, mais uniquement dans les limites de 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.

## Engagement de service

AWS fera tout son possible d'un point de vue commercial afin qu'Amazon Q Developer soit disponible selon un Pourcentage de temps de disponibilité mensuel d'au moins 99,9 % pour chaque région AWS pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Dans le cas où Amazon Q Developer ne respecterait pas l'Engagement de service, vous serez admissible à recevoir un Crédit de service comme indiqué ci-dessous.

## Crédits de service

Les Crédits de service sont calculés en pourcentage des frais totaux que vous avez payés pour Amazon Q Developer dans la région AWS concernée au titre du cycle de facturation mensuel au cours duquel le Pourcentage de disponibilité mensuelle 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 Amazon Q Developer 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 Amazon Q

Developer 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 région(s) 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 (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 de l'ANS d'Amazon Q Developer

L'Engagement de service ne s'applique à aucune indisponibilité, suspension ou cessation d'Amazon Q Developer ni à toute autre question de performance d'Amazon Q Developer, qui, directement ou indirectement : (i) serait causée par des facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, incluant en cela tout événement de force majeure ou problème d'accès à Internet ou autre problème connexe au-delà du point de démarcation d'Amazon Q Developer; (ii) résulterait d'une quelconque action ou inaction volontaire de votre part (p. ex., panne de votre fournisseur d'identités SSO, mauvaise configuration d'Amazon Q Developer pour les utilisateurs et les groupes, désactivation des clés de chiffrement ou clés de chiffrement rendues inaccessibles, etc.) ; (iii) résulterait de ce que vous n'avez pas suivi les directives et les meilleures pratiques décrites dans la Documentation d'Amazon Q Developer sur le Site AWS ; (iv) serait due à votre équipement, vos logiciels ou toute autre technologie ; ou (v) découlerait de notre suspension ou résiliation de votre droit d'utiliser Amazon Q Developer conformément au Contrat (ensemble, les « Exclusions de l'ANS d'Amazon Q Developer »). 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 Amazon Q Developer qui n'échouent pas en retournant un message d'Erreur et qui se rapportent uniquement aux fonctions d'Amazon Q Developer fournies. Si vous n'effectuez aucune Demande dans un intervalle donné de 5 minutes, cet intervalle est supposé être 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 Amazon Q Developer 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 d'Amazon Q Developer.
- Une « Demande » est l'invocation d'une fonction d'Amazon Q Developer 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.