

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 de l'AWS Resilience Hub

Dernière mise à jour : 10 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service (ANS) de l'AWS Resilience Hub est une politique régissant l'utilisation de l'AWS Resilience Hub (« Resilience Hub ») et s'applique séparément à chaque compte utilisant Resilience Hub.

En cas de divergence entre les conditions du présent ANS et les conditions du [Contrat Client AWS](#) ou de tout 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 dans la limite 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 déploiera des efforts commercialement raisonnables pour mettre à disposition Resilience Hub avec un pourcentage de temps de disponibilité mensuel de 99,9 % au minimum dans chaque région AWS pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Dans l'éventualité où Resilience Hub ne se conforme pas à l'engagement de service, vous pourrez prétendre à un crédit de service comme indiqué 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 Resilience Hub dans la région AWS concernée pour le cycle de facturation mensuel au cours duquel le pourcentage de disponibilité mensuelle pour une région AWS déterminée s'est situé dans les fourchettes indiquées dans le tableau ci-dessous :

Pourcentage de disponibilité mensuelle	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 appliquerons les crédits de service uniquement aux paiements subséquents dont vous serez par ailleurs redevable au titre de Resilience Hub. 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

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.

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 du Contrat, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité ou d'inexécution de Resilience Hub, ou de tout autre défaut de notre part de mise à disposition dudit service, consiste 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

Pour recevoir des crédits de service, vous devez soumettre une réclamation en [ouvrant une demande dans le Centre d'assistance AWS](#). Pour qu'elle soit éligible, nous devons recevoir la demande de crédit 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 au titre desquels vous demandez des crédits de service, ainsi que le pourcentage de disponibilité mensuel de chaque région AWS pour le 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) les journaux de votre demande qui corroborent les erreurs pour la panne alléguée (toute donnée 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 à l'ANS de Resilience Hub

L'engagement de Service ne s'applique pas à toute indisponibilité, suspension ou résiliation de Resilience Hub, ou à tout autre problème de performance de Resilience Hub : (i) résultant de facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, y compris tout cas de force majeure, de problème d'accès à Internet ou de problème connexe au-delà du point de démarcation de Resilience Hub ; (ii) résultant de toute action ou inaction volontaire de votre part ; (iii) résultant de votre manquement à vous conformer aux directives et aux meilleures pratiques décrites dans la [Documentation de Resilience Hub](#) sur le site AWS ; (iv) résultant d'un temps de récupération supplémentaire en raison du dépassement des limites de service de Resilience Hub ; (v) résultant de votre équipement, de vos logiciels ou d'autres technologies ; ou (vi) découlant de la suspension ou la résiliation de votre droit d'utiliser Resilience Hub conformément au Contrat

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. (collectivement, les « Exclusions à l'ANS de Resilience Hub »).

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 pour chaque intervalle de cinq (5) minutes sous forme de pourcentage de Demandes traitées par Resilience Hub qui n'échouent pas en raison d'Erreurs. Si vous n'effectuez aucune demande au cours d'un intervalle donné de cinq (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 déterminée correspond à la moyenne de la disponibilité de l'ensemble des intervalles de 5 minutes d'un cycle de facturation mensuel. Les mesures du pourcentage de temps de disponibilité mensuel excluent toute indisponibilité résultant directement ou indirectement d'une exclusion à l'ANS de Resilience Hub.
- Une « demande » est un appel à une API Resilience Hub répertoriée dans la documentation de Resilience Hub.
- Un « crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.