

*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 SimSpace Weaver

Dernière mise à jour : 29 novembre 2022

Le présent accord de niveau de service de l'AWS SimSpace Weaver (« ANS ») est une politique régissant l'utilisation de l'AWS SimSpace Weaver et s'applique séparément à chaque compte utilisant l'AWS SimSpace Weaver. 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 raisonnables d'un point de vue commercial pour mettre l'AWS SimSpace Weaver à disposition en conformité avec les pourcentages de temps de disponibilité mensuel mentionnés dans le tableau ci-dessous pendant tout cycle de facturation mensuel (l' « Engagement de service »). Si l'AWS SimSpace Weaver ne se conforme pas à 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 la forme d'un pourcentage du total des frais que vous avez payés pour l'AWS SimSpace Weaver dans la région AWS concernée au titre du cycle de facturation mensuel au cours duquel l'engagement de service n'a pas été satisfait, conformément au barème suivant :

Pourcentage de disponibilité mensuelle	Pourcentage de Crédit de service
Inférieur à 99,5 %, 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 paiements subséquents dont vous serez par ailleurs redevable au titre de l'AWS SimSpace Weaver. 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 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, de dysfonctionnement ou de tout autre manquement de notre part à fournir l'AWS SimSpace Weaver 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 :

1. les termes « Demande de crédit ANS » dans la ligne d'objet ;
2. les dates, les heures et la ou les régions AWS des ID de ressource d'instance de l'AWS SimSpace Weaver affectées pour chaque incident d'inexécution allégué ; et
3. 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 à l'ANS de l'AWS SimSpace Weaver

L'engagement de service ne s'applique à aucune indisponibilité, suspension ou résiliation de l'AWS SimSpace Weaver, ni à aucun autre problème de performance de l'AWS SimSpace Weaver : (i) causés par des facteurs indépendants de notre volonté, notamment tout cas de force majeure, problème d'accès à Internet ou problème connexe au-delà du point de démarcation de l'AWS SimSpace Weaver ; (ii) résultant d'actions ou d'inactions de votre part ou de la part de tierces parties ; (iii) résultant de votre manquement à vous conformer aux directives et aux meilleures pratiques décrites dans la [Documentation](#) de l'AWS SimSpace Weaver figurant sur le site AWS ; (iv) résultant de votre équipement, logiciel ou autre technologie et/ou de ceux d'une tierce partie (à l'exception des équipements tiers sous notre contrôle direct) ; ou (v) découlant de la suspension ou la résiliation de votre droit d'utiliser l'AWS SimSpace Weaver conformément au Contrat, (collectivement, les « Exclusions à l'ANS de l'AWS SimSpace Weaver »). 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

- Le « Pourcentage de disponibilité mensuel » est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage d'intervalles de 5 minutes durant le mois au cours duquel l'AWS SimSpace Weaver était indisponible. Si vous avez exécuté des simulations d'AWS SimSpace Weaver uniquement pendant une partie du mois, l'AWS SimSpace Weaver est présumé être disponible à 100 % pour la période du mois au cours de laquelle il n'a pas été exécuté. Les mesures de pourcentage de temps de disponibilité mensuel excluent toute indisponibilité résultant directement ou indirectement d'une exclusion à l'ANS de l'AWS SimSpace Weaver.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus et que nous pouvons verser sur un compte admissible.
- Les termes « Indisponible » et « Indisponibilité » signifient que toutes les demandes de connexion à vos simulations AWS SimSpace Weaver en cours d'exécution échouent pendant un intervalle de 5 minutes.