

*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 Step Functions

**Dernière mise à jour : 5 mai 2022**

Le présent Accord de niveau de service de l’AWS Step Functions (« ANS ») est une politique régissant l’utilisation de l’AWS Step Functions (« Step Functions ») et s’applique distinctement à chaque compte utilisant Step Functions. 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 Step Functions à disposition conformément à 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 »). Si Step Functions 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 Step Functions au titre du cycle de facturation mensuel au cours duquel le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel pour une région AWS donnée est compris dans les limites 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 n’appliquerons les crédits de service qu’aux paiements subséquents dont vous serez par ailleurs redevable au titre de l’AWS Step Functions. 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 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 ou de tout autre défaut de notre part de mise à disposition de Step Functions 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

Pour recevoir des crédits de service, vous devez formuler une réclamation en créant 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 régions AWS au titre desquelles vous demandez des crédits de service, ainsi que le pourcentage de disponibilité mensuel pour 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 vos demandes qui corroborent les erreurs et 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 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 à l'ANS de Step Functions

L'Engagement de service ne s'applique à aucune indisponibilité, suspension ou résiliation de Step Functions, ni à toute autre question de performance de Step Functions :

- (i) causée par des facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, notamment tout cas de force majeure, de problème d'accès à Internet ou autre problème connexe au-delà du point de démarcation de Step Functions ;
- (ii) résultant 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, téléchargement d'un mauvais format de logiciel, désactivation des clés de chiffrement ou clés de chiffrement rendues inaccessibles, etc.) ;
- (iii) résultant de votre manquement à vous conformer aux aux meilleures pratiques ou de votre dépassement des limites de service décrites dans le guide du développeur Step Functions sur le site AWS ; ;
- (iv) résultant de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; ou
- (v) découlant de la suspension ou la résiliation de votre droit d'utiliser

Step Functions conformément au Contrat (ensemble, les « Exclusions à l'ANS de Step Functions »).

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 Step Functions qui n'échouent pas en retournant un message d'Erreur et qui se rapportent uniquement aux machines à états de l'AWS Step Functions. 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 à l'ANS de Step Functions.
  - Une « Requête » est l'exécution d'une machine Step Functions en appelant directement l'API StartExecution, l'API StartSyncExecution, ou déclenchée par une source 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.