

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 Simple Workflow

Dernière mise à jour : 2 mai 2022

Le présent accord de niveau de service Amazon Simple Workflow (l'« ANS ») est une politique qui régit l'utilisation d'Amazon Simple Workflow (« Simple Workflow ») ; il s'applique de manière distincte à chaque compte utilisant Simple Workflow. 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.

Engagement de service

AWS fera tout son possible d'un point de vue commercial pour que Simple Workflow soit disponible selon un Pourcentage de temps de disponibilité mensuel d'au moins 99,9 % dans chaque région AWS pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Le non-respect de l'Engagement de service relatif à Simple Workflow vous donnera droit 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 au titre de Simple Workflow pour le cycle de facturation mensuel au cours duquel le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel dans une région AWS donnée était 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 futurs paiements dont vous serez redevable par ailleurs au titre de Simple Workflow. 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, de dysfonctionnement de Simple Workflow ou de tout autre manquement de notre part à mettre à disposition Simple Workflow, consistera en la réception de Crédits de service (si vous y avez droit) conformément aux conditions de l'ANS.

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.

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 ANS » dans la ligne d'objet ;
- (ii) le cycle de facturation et la ou les régions 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) 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 à l'ANS Simple Workflow

L'Engagement de service ne saurait être invoqué en cas d'indisponibilité, de suspension ou de résiliation de Simple Workflow, ou en cas de problème de performance de Simple Workflow, qui serait causé directement ou indirectement par : (i) 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 de Simple Workflow ; (ii) une quelconque action ou inaction volontaire de votre part (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) le fait que vous n'avez pas respecté les meilleures pratiques ou les limites de service décrites dans le Manuel du développeur Simple Workflow figurant sur le Site AWS ; (iv) votre équipement, logiciel ou autre technologie ; ou (v) notre suspension ou résiliation de votre droit d'utiliser Simple Workflow conformément au Contrat (ensemble, les « Exclusions de l'ANS Simple Workflow »).

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 » représente, pour chaque intervalle de 5 minutes, le pourcentage de Demandes traitées par Simple Workflow qui n'échouent pas en retournant un message d'Erreur et qui se rapportent uniquement au flux Simple Workflow fourni. Si vous n'effectuez aucune Demande dans un intervalle donné de 5 minutes, cet intervalle est considéré comme disponible à 100 %.

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.

- 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 du Pourcentage de temps de disponibilité mensuel excluent toute indisponibilité résultant directement ou indirectement d'une Exclusion de l'ANS Simple Workflow.
- Une « Demande » correspond à l'exécution d'un flux Simple Workflow par un appel direct à l'API StartWorkflowExecution 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.