

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 Systems Manager

Dernière mise à jour : 5 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service de l'AWS Systems Manager (l'«ANS ») constitue une politique régissant l'utilisation de l'AWS Systems Manager et s'applique séparément à chaque compte utilisant l'AWS Systems Manager. En cas de divergence entre les conditions du présent ANS et les conditions du Contrat Client de l'AWS ou de tout 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 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 déployera des efforts raisonnables d'un point de vue commercial pour que chaque fonctionnalité payante de l'AWS Systems Manager soit disponible selon un pourcentage de temps de disponibilité mensuel de 99,9 % au minimum pour chaque région AWS, au cours de tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Dans l'éventualité où une fonctionnalité payante de l'AWS Systems Manager 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 la fonctionnalité payante applicable d'AWS Systems Manager dans la région AWS concernée, pour le cycle de facturation mensuel au cours duquel le pourcentage de temps de disponibilité mensuel pour une région AWS déterminée 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 %	10 %
Inférieur à 99 %, mais égal ou supérieur à 95 %	25 %
Inférieur à 95 %	100 %

Nous appliquerons les crédits de service uniquement aux paiements subséquents dont vous serez par ailleurs redevable au titre de la fonctionnalité payante affectée de l'AWS Systems Manager. 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 prévue dans le Contrat, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité ou de dysfonctionnement , ou de tout autre manquement de notre part à mettre à disposition l'AWS Systems Manager sera de recevoir des 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 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 noms des API affectées et les ID des ressources cibles ; et
- iv) les journaux de vos demandes qui corroborent les erreurs liées à la panne alléguée (toute donnée confidentielle ou sensible figurant dans ces journaux 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 l'AWS Systems Manager

L'engagement de service ne s'applique pas à l'indisponibilité, à la suspension ou à la résiliation de l'AWS Systems Manager, ou à tout autre problème de performance d'AWS Systems Manager : i) causé par des facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, y compris tout cas de force majeure, tout problème d'accès à Internet ou tout problème connexe au-delà du point de démarcation de l'AWS Systems Manager ; ii) résultant d'actions ou d'inactions volontaires de votre part ; iii) résultant de votre manquement à

vous conformer aux recommandations décrites dans la [Documentation de l'AWS Systems Manager](#) qui figure sur le Site AWS ; iv) provenant de votre équipement de votre logiciel ou de toute autre technologie ; ou v) découlant de la suspension ou la résiliation de votre droit d'utiliser l'AWS Systems Manager conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions à l'ANS de l'AWS Systems Manager »).

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 séparément pour chaque fonctionnalité payante d'AWS Systems Manager, et calculée pour chaque intervalle de cinq (5) minutes sous la forme du pourcentage de demandes traitées par l'AWS Systems Manager qui n'échouent pas en raison d'erreurs. 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 renvoie un code d'erreur 500 ou 503, comme indiqué dans les [Erreurs fréquentes d'AWS Systems Manager](#) sur le Site AWS.
- Le « Pourcentage de temps de disponibilité mensuel » calculé séparément pour chaque fonctionnalité payante d'AWS Systems Manager et, dans le cas d'une région AWS déterminée, il est calculé comme la moyenne de la disponibilité pour tous les intervalles de cinq (5) minutes au cours du 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 l'AWS Systems Manager.
- Une « Demande » est une action lancée par le client d'un type spécifiquement pris en charge par l'AWS Systems Manager comme indiqué dans les [pages de référence de l'API AWS Systems Manager](#) disponible sur le Site AWS. Afin d'éviter toute ambiguïté, les demandes incluent uniquement les actions payantes pour les fonctionnalités payantes ; les actions non payantes et l'utilisation de fonctionnalités gratuites ne font pas partie des demandes et ne sont pas admissibles à des crédits de service.
- Un « crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.