

*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 Wickr

**Dernière mise à jour : 29 novembre 2022**

Le présent Accord de niveau de service de l'AWS Wickr (« ANS ») est une politique qui régit l'utilisation d'AWS Wickr et s'applique séparément à chaque compte utilisant l'AWS Wickr. 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 à disposition l'AWS Wickr avec un pourcentage de temps de disponibilité mensuel d'au moins 99,9 % pour chaque région AWS où l'AWS Wickr est disponible, pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« engagement de service »). Si l'AWS Wickr 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 forme de pourcentage du total des frais que vous avez payés pour l'AWS Wickr dans la région AWS concernée au titre du cycle de facturation mensuel au cours duquel le pourcentage de disponibilité mensuelle s'est situé dans les plages indiquées dans le tableau ci-dessous :

<b>Pourcentage de disponibilité mensuelle</b>	<b>Pourcentage de crédit de service</b>
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 Wickr. 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'erreur 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 Wickr 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 de l'AWS Wickr » dans la ligne d'objet ;
2. Les dates, heures, et disponibilités spécifiques pour chaque intervalle de 5 minutes avec moins de 100 % de disponibilité dans cette région AWS tout au long du cycle de facturation.

Si nous confirmons que le pourcentage de temps de disponibilité mensuel d'une telle demande est inférieur à l'engagement de service, nous vous délivrerons le crédit de service dans un délai d'un cycle de facturation suivant le mois au cours duquel nous avons confirmé votre demande. Si vous omettez de faire la demande de crédit et de nous confier les informations connexes comme requis ci-dessus, vous ne pourrez pas prétendre aux crédits de service.

## **Exclusions à l'ANS de l'AWS Wickr**

L'engagement de service ne s'applique pas à toute indisponibilité, suspension ou résiliation d'AWS Wickr, ou à tout autre problème de performance d'AWS Wickr : (i) causé par des facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, y compris tout cas de force majeure ou problème d'accès à Internet ou problème connexe au-delà du point de démarcation d'AWS Wickr ; (ii) résultant de toute action ou inaction de votre part ; (iii) résultant du non-respect des directives ou de l'utilisation du service dans les limites décrites dans la documentation AWS Wickr sur le site AWS ; (iv) résultant de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; (v) causé par les services de conservation des données de l'AWS Wickr et/ou Wickr Open Access (WOA), s'ils sont configurés ; (vi) causé par la fédération mondiale de Wickr avec des services Wickr non AWS (c'est-à-dire les déploiements Wickr Enterprise) ; ou (vii) résultant de la suspension ou de la résiliation de votre droit d'utiliser l'AWS Wickr conformément au présent Contrat (collectivement, les « Exclusions à l'ANS de l'AWS Wickr »).

Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux entrant dans notre calcul du pourcentage de disponibilité mensuelle, nous pourrions émettre un crédit de service en tenant compte de ces facteurs à notre discrétion.

## **Définitions**

- La « Disponibilité » est calculée pour chaque intervalle de 5 minutes comme le pourcentage de demandes traitées par les fonctionnalités d'administration des API publiques d'AWS Wickr n'échouant pas. Si aucune demande n'est effectuée dans un intervalle déterminé de 5 minutes, cet intervalle est considéré comme étant disponible à 100 %.
- 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. Le pourcentage de temps de disponibilité mensuel exclut les temps d'indisponibilité résultant directement ou indirectement de toute exclusion à l'ANS Wickr.
- Une « demande » est définie comme un appel à l'API AWS Wickr effectué pour exécuter une fonctionnalité d'administration d'utilisateur sur la Console Admin AWS Wickr.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible AWS.