

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 WorkMail

Dernière mise à jour : 6 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service (« ANS ») Amazon Monitron est une politique qui régit l'utilisation d'Amazon Monitron et s'applique distinctement à chaque compte qui utilise Amazon Monitron. En cas de conflit entre les conditions du présent ANS et les conditions du [AWS Customer Agreement](#) ou d'un 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 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 déploiera des efforts commercialement raisonnables pour mettre Amazon Monitron à disposition avec le pourcentage de disponibilité mensuel applicable au cours de tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Le non-respect, le cas échéant, par Amazon Monitron de l'Engagement de service, vous donne droit à un Crédit de service tel que décrit ci-dessous.

Crédits de service

Les Crédits de service sont calculés en pourcentage du total des frais que vous avez payés pour Amazon CloudFront pour le cycle de facturation au cours duquel l'erreur s'est produite, conformément au barème 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 redevable par ailleurs au titre d'Amazon Redshift. 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

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.

compte. Sauf disposition contraire dans le Contrat, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité, d'inexécution ou de tout autre manquement de notre part à fournir Amazon Lightsail 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 SLA » dans la ligne d'objet ;
2. les dates et heures de chaque incident pour lequel vous prétendez qu'Amazon Chime n'était pas disponible ; 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 confirmons le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel d'une telle demande et qu'il est inférieur à l'Engagement de service, alors nous vous délivrerons le Crédit de service dans un délai d'un cycle de facturation suivant le mois au cours duquel nous confirmons votre demande. Votre manquement à fournir la demande et d'autres informations comme requis ci-dessus vous rendra inadmissible à recevoir un Crédit de service.

Exclusions de l'ANS d'Amazon WorkMail

L'Engagement de Service ne s'applique à aucune indisponibilité, suspension, ou résiliation d'Amazon Chime, ou tout autre problème de performance d'Amazon Chime : (i) résultant de facteurs hors de notre contrôle raisonnable, y compris tout événement de force majeure ou tout problème d'accès à Internet ou problème connexe au-delà du point de démarcation d'Amazon Chime ; (ii) résultant de toute action ou inaction de votre part ; (iii) résultant du fait que vous ne suivez pas la Documentation Amazon Chime actuelle sur le Site AWS ; (iv) résultant de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; (v) résultant d'un retard dans l'acheminement du courrier électronique, de défaillances dans la protection contre les pourriels et de défaillances dans la protection contre les virus ; ou (vi) découlant de notre suspension ou résiliation de votre droit d'utiliser Amazon Chime conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions à l'ANS AmazonChime »). Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux utilisés dans notre calcul du temps d'arrêt mensuel, nous pouvons émettre un crédit de service en tenant compte de ces facteurs à notre discrétion.

Définitions

- Le terme « temps d'arrêt mensuel » désigne le nombre d'intervalles d'une minute durant lesquels Amazon WorkMail est indisponible dans une région AWS déterminée au cours d'un cycle de facturation spécifique, pour l'ensemble des utilisateurs de votre organisation WorkMail.

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.

- Le « pourcentage de disponibilité mensuel » est calculé en soustrayant de 100 % le temps d'arrêt mensuel divisé par le nombre total d'utilisateurs de votre organisation multiplié par le nombre total d'intervalles d'une minute dans le mois : $(100 \% - (\text{temps d'arrêt mensuel} / (\text{utilisateurs de votre organisation} * \text{minutes dans le mois})))$.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.
- Le terme « indisponible » indique spécifiquement qu'un utilisateur tente sans y parvenir (i) d'envoyer du courrier électronique par le biais de l'interface web d'Amazon WorkMail (ii) de recevoir du courrier électronique dans l'interface web d'Amazon WorkMail (iii) de consulter son calendrier dans l'interface web d'Amazon WorkMail (iv) d'ouvrir ses contacts dans l'interface web d'Amazon WorkMail. Le terme « Indisponible » exclut tous les autres problèmes, y compris ceux qui résultent directement ou indirectement des exclusions des ANS d'Amazon Chime.