

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 d'Amazon WorkSpaces

Dernière mise à jour : 6 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service (« ANS ») d'Amazon WorkSpaces est une politique qui régit l'utilisation d'Amazon WorkSpaces et s'applique distinctement à chaque compte qui utilise Amazon WorkSpaces. En cas de divergence entre les conditions du présent ANS et les conditions du [Contrat client 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, 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 que Amazon WorkSpaces soit disponible selon un certain Pourcentage de temps de disponibilité mensuel d'au moins 99,9 % pour chaque région AWS pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Si Amazon WorkSpaces ne respecte pas l'engagement relatif au Pourcentage de temps de disponibilité mensuel, 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 tous les Amazon WorkSpaces d'une région AWS déterminée qui n'ont pas respecté l'engagement de pourcentage mensuel de disponibilité au cours d'un cycle de facturation, conformément au 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 d'Amazon WorkSpaces. 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'Indisponibilité 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 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

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.

WorkSpaces 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 » dans la ligne d'objet ;
2. les dates et heures de chaque incident d'Indisponibilité que vous alléguerez ;
3. Les identifiants d'Amazon WorkSpaces et la région AWS qui reste en deçà du niveau prévu par l'ANS d'Amazon WorkSpaces ; et
4. 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 sommes à même de confirmer que le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel signalé 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 de crédit. Votre manquement à fournir la demande et d'autres informations comme requis ci-dessus vous rendra inadmissible à recevoir un Crédit de service.

Exclusions à l'ANS d'Amazon WorkSpaces

L'Engagement de service ne s'appliquera pas à l'indisponibilité, la suspension, la résiliation d'Amazon WorkSpaces, ni à tout autre problème de performance d'Amazon WorkSpaces : (i) causé par des facteurs en dehors de notre contrôle raisonnable, y compris tout événement de force majeure ou accès Internet ou problème lié au-delà du point de démarcation d'Amazon WorkSpaces ; (ii) résultant de toute action ou inaction de votre part (ex : désactivation de groupes de sécurité, changement ou mauvaise configuration des paramètres VPC ou sources de données) ; (iii) résultant du manquement à suivre les directives ou du dépassement des limites décrites dans la Documentation Amazon WorkSpaces sur le site AWS ; (iv) résultant de l'état inopérant de WorkSpaces ; ; (v) résultant de défaillances avant ou pendant l'authentification sur le service Amazon WorkSpaces ; (vi) résultant de défaillances de l'application client (non serveur) ; (vii) résultant de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; et (viii) résultant de la suspension ou la résiliation de notre fait de votre droit d'utiliser Amazon WorkSpaces conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions à l'ANS d'Amazon WorkSpaces »). 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

- « Disponible » signifie qu'un Workspace n'était pas « Indisponible » pendant un intervalle d'1 minute.

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.

- « Pourcentage de disponibilité mensuelle » pour un compte AWS déterminé dans une région AWS représente le pourcentage moyen de l'ensemble des WorkSpaces disponibles pour le compte AWS dans la région AWS (la disponibilité est mesurée par intervalles d'1 minute) au cours du cycle de facturation mensuel. Chaque Amazon WorkSpace est supposé être disponible à 100% en l'absence de tentative de connexion pendant un intervalle d'1 minute. Les mesures de pourcentage de temps de disponibilité mensuel excluent l'indisponibilité résultant directement ou indirectement de toute exclusion de l'ANS d'Amazon WorkSpaces.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars, calculé tel qu'indiqué précédemment, que nous sommes susceptibles de verser sur un compte éligible pour WorkSpaces dans la région AWS dont le niveau est inférieur au pourcentage prévu de disponibilité mensuelle.
- « Indisponible » désigne l'ensemble des événements de connexion infructueux pour un WorkSpace au cours d'un intervalle d'1 minute.