

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 Connect

Dernière mise à jour : 4 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service (« ANS ») Amazon Connect est une politique qui régit l'utilisation d'Amazon Connect et s'applique distinctement à chaque compte qui utilise Amazon Connect. 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 qu'Amazon Connect soit disponible selon un certain Pourcentage de temps de disponibilité mensuel d'au moins 99,99 % pour chaque région AWS pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Le non-respect, le cas échéant, par Amazon Connect 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 sous la forme d'un pourcentage du total des frais que vous avez payés pour Amazon Connect pour le cycle de facturation mensuel au cours duquel le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel pour une région AWS donnée était compris dans les limites indiquées dans le tableau ci-dessous :

Pourcentage de Temps de disponibilité mensuel	Pourcentage de Crédit de service
Inférieur à 99,99 %, mais égal ou supérieur à 99,0 %	5%
Inférieur à 99,0 %, mais égal ou supérieur à 95,0 %	15%
Inférieur à 95,0 %	100 %

Nous n'appliquerons les Crédits de service qu'aux futurs paiements Amazon Connect dont vous serez redevable par ailleurs. 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

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.

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 ou d'inexécution ou de tout autre défaut de notre part de mise à disposition d'Amazon Connect, consiste en la réception de 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 soumettre une réclamation en [ouvrant 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 CNS » 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 pendant lesquels des temps d'arrêt ont été enregistrés dans ladite région AWS pendant la durée du cycle de facturation ;
- (iii) 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).

S'il y a confirmation de notre part que le Pourcentage mensuel de disponibilité concerné par ladite demande de crédit est inférieur à l'Engagement de service, nous nous engageons à vous verser les Crédits de service durant le cycle de facturation suivant le mois au cours duquel vous avez 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 et exigences de l'Accord de niveau de service d'Amazon Connect

L'engagement de service ne s'applique pas à toute indisponibilité, suspension ou résiliation d'Amazon Connect, ou à tout autre problème de performance d'Amazon Connect : (i) résultant de facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, y compris tout événement de force majeure, opérateur de télécommunications ou accès à Internet ou problèmes connexes au-delà du point de démarcation d'Amazon Connect ; (ii) résultant de toute action ou inaction de votre part, y compris, mais sans s'y limiter : configuration, intégrations, problèmes sur le réseau du client (par exemple, pare-feu, routeur, commutateur, circuits de télécommunication, etc. ), (iii) liés ou causés par votre développement, vos tests et votre surveillance (par exemple, tests de charge), (iv) résultant du non-respect des lignes directrices ou du dépassement des limites décrites dans la documentation d'Amazon Connect sur le site AWS ; (v) résultant de votre équipement, de vos logiciels ou d'autres technologies ; (vi) résultant de la suspension ou de la résiliation de votre droit d'utiliser Amazon Connect conformément à l'accord (collectivement, les « exclusions de l'ANS d'Amazon Connect »).

Pour bénéficier par ailleurs du crédit ANS, vous devez (i) pour les numéros verts, utiliser Amazon à titre de RespOrg si disponible (le présent ANS s'appliquera aux numéros verts pour lesquels Amazon n'est pas disponible à titre de RespOrg), (ii) avoir mis en place le plan [Enterprise Support](#) et, dans le cadre de ce plan, réaliser une « vérification Well-Architected » avec un architecte de solutions AWS (collectivement, les « exigences de l'ANS d'Amazon Connect »).

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.

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

- On considère qu' « Amazon Connect est « hors service » durant un intervalle de 5 minutes lorsque la totalité des flux de contact ne s'exécutent pas pour les appels entrants et sortants dans cet intervalle, que des branches d'erreur soient prises dans les flux de contact ou non.
- Le « pourcentage de disponibilité mensuelle » d'Amazon Connect pour une région AWS déterminée est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage d'intervalles de 5 minutes au cours du cycle mensuel de facturation durant lesquels Amazon Connect était hors service pour toutes les instances Amazon Connect d'un compte. Si le service Amazon Connect n'est pas utilisé en production durant l'intégralité du mois, on considère qu'il est disponible à 100 % durant la période du mois où il n'est pas utilisé en production. Les mesures de Pourcentage de temps de disponibilité mensuel excluent toute indisponibilité résultant directement ou indirectement d'une Exclusion de l'ANS d'Amazon Connect.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus et que nous pouvons verser sur un compte admissible.