

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 FinSpace

Dernière mise à jour : 5 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service (« ANS ») Amazon FinSpace est une politique régissant l'utilisation d'Amazon FinSpace (« Amazon FinSpace ») et s'applique séparément à chaque compte utilisant Amazon FinSpace. 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 qui leur est attribuée dans le Contrat.

Engagement de service

AWS fera tout son possible d'un point de vue commercial afin qu'Amazon FinSpace soit disponible selon un 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 »). Le non-respect, le cas échéant, par Amazon FinSpace de l'Engagement de service, vous donnera droit à un Crédit de service tel que décrit ci-dessous.

Crédits de service

Les Crédits de service sont calculés sous forme de pourcentage du total des frais que vous payez pour Amazon FinSpace dans la région AWS concernée pour le cycle de facturation mensuel au cours duquel l'Engagement de service n'a pas été satisfait, conformément au barème suivant :

Pourcentage de Temps de disponibilité mensuel	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 futurs paiements Amazon FinSpace 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 un dollar (1 USD). Les Crédits de service ne peuvent pas être transférés ou appliqués à un autre compte. Sauf disposition contraire prévue au Contrat, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité ou inexécution d'Amazon FinSpace, ou de tout autre défaut de notre part de mise à disposition dudit service, consiste en la réception de Crédits de service (sous réserve d'admissibilité) 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 ANS » dans la ligne d'objet ;
- (ii) le cycle de facturation et la ou les région(s) AWS à l'égard de laquelle (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 registres de votre Demande qui documentent les erreurs pour la panne alléguée (toute information confidentielle ou sensible figurant dans ces registres 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 de l'ANS Amazon FinSpace

L'Engagement de Service ne s'applique à aucune indisponibilité, suspension, ou résiliation d'Amazon FinSpace, ou tout autre problème de performance d'Amazon FinSpace : (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 FinSpace ; (ii) résultant de toute action ou inaction de votre part ; (iii) résultant de votre non-respect des directives et meilleures pratiques décrites dans la Documentation Amazon FinSpace sur le Site AWS ; (iv) résultant de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; ou (v) découlant de notre suspension ou résiliation de votre droit d'utiliser Amazon FinSpace conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions de l'ANS Amazon FinSpace »). 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

- La « Disponibilité » est calculée par intervalle de 5 minutes comme étant le pourcentage de Demandes traitées par Amazon FinSpace n'échouant pas en retournant un message

d'Erreur. 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 génère un code d'erreur 500 ou 503.
- 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. Les mesures de Pourcentage de temps de disponibilité mensuel excluent toute indisponibilité résultant directement ou indirectement d'une Exclusion de l'ANS d'Amazon FinSpace.
- Une « Demande » est le chargement d'une page de site Web de ressources FinSpace (catalogue et détails d'ensemble de données). Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.