

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 sur les niveaux de service Amazon S3

Dernière mise à jour : le 28 novembre 2023

Le présent Accord de niveau de service Amazon S3 (l'« ANS ») est une procédure qui régit l'utilisation d'Amazon S3 et s'applique séparément à chaque compte qui utilise Amazon S3. 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 S3 soit disponible selon un certain Pourcentage de temps de disponibilité mensuel décrit ci-dessous, pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Si Amazon S3 ne respecte pas l'Engagement de service, vous aurez droit à un Crédit de service comme indiqué ci-dessous.

## Crédits de service

Les Crédits de service sont calculés sous forme de pourcentage des frais totaux réglés par vous au titre du stockage Amazon S3 concerné dans la Région AWS (ou, s'agissant de S3 Express One Zone, dans la Zone de disponibilité AWS (la ZD)) affectée, au titre du cycle de facturation pendant lequel le Pourcentage de disponibilité mensuelle est inclus dans les plages figurant au tableau ci-dessous.

Concernant les demandes relatives à S3 Standard, S3 Express One Zone, S3 Glacier Flexible Retrieval et S3 Glacier Deep Archive, et toutes les autres demandes non spécifiées 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 %

Concernant les demandes relatives à S3 Intelligent-Tiering, S3 Standard-Infrequent Access, S3 One Zone-Infrequent Access et S3 Glacier Instant Retrieval :

Pourcentage de disponibilité mensuelle/	Pourcentage de Crédit de service
Inférieur à 99,0 %, mais égal ou supérieur à 98,0 %	10 %
Inférieur à 98,0 %, mais égal ou supérieur à 95,0 %	25 %

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.

Inférieur à 95,0 %

100 %

Nous n'appliquerons les Crédits de service qu'aux futurs paiements relatifs à Amazon S3 dont vous serez redevable par ailleurs. À notre discrétion, nous pourrions verser le Crédit de service sur la carte de crédit que vous aurez utilisée pour régler le cycle de facturation au cours duquel Amazon S3 n'aura pas respecté l'Engagement de service. 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 AWS, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité, d'inexécution ou de tout autre manquement de notre part à fournir Amazon S3 sera de recevoir un Crédit de service (si vous pouvez y prétendre) conformément aux conditions de l'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 qu'elle soit éligible, nous devons recevoir la demande de crédit 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. le cycle de facturation et la région AWS au titre desquels vous demandez des Crédits de service, ainsi que les dates et heures de chaque incident de Taux d'erreur ne correspondant pas à zéro que vous signalez ; et
3. l'historique des demandes correspondant à l'incident ou aux incidents signalés au cours desquels Amazon S3 n'a pas respecté l'Engagement de service (toutes les données confidentielles ou sensibles contenues dans ces renseignements doivent être supprimées ou remplacées 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 à l'ANS Amazon S3

L'Engagement de service ne s'applique pas à l'indisponibilité, à la suspension ou à la résiliation d'Amazon S3, ni aux autres problèmes de fonctionnement qui : (i) résultent de facteurs hors de notre contrôle raisonnable, ce qui inclut tout événement de force majeure, problème d'accès à Internet ou autre problème apparaissant au-delà du point de démarcation d'Amazon S3 ; (ii) résultent d'une action ou d'une absence d'action de votre part ; (iii) sont dus à votre équipement, logiciel ou autre technologie ; ou (iv) découlent de notre suspension ou résiliation de votre droit à utiliser Amazon S3 conformément au Contrat AWS (collectivement, les « Exclusions à l'ANS Amazon S3 »). 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 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.

- « Taux d'erreur » signifie, pour chaque type de demande relative à une catégorie de stockage Amazon S3 : (i) le nombre total d'erreurs de serveur internes affichées par Amazon S3 pour le type de demande concerné par rapport à la catégorie de stockage Amazon S3 ayant le statut d'erreur « Erreur interne » ou « Service indisponible » divisé par (ii) le nombre total de demandes pour le type de demande concerné pendant l'intervalle de 5 minutes correspondant du cycle de facturation mensuel. Nous calculerons le Taux d'erreur pour chaque compte AWS sous la forme d'un pourcentage pour chaque intervalle de 5 minutes compris dans le cycle de facturation mensuel. Le calcul du nombre d'erreurs de serveur internes n'inclura pas les erreurs qui surviennent en lien direct ou indirect avec l'une des Exclusions de l'ANS Amazon S3.
- Le « Pourcentage de disponibilité mensuelle » est calculé en soustrayant de 100 % la moyenne des Taux d'erreur pour chaque intervalle de 5 minutes du cycle de facturation mensuel. Si vous n'effectuez aucune demande dans un intervalle donné de 5 minutes, cet intervalle sera supposé avoir un Taux d'erreur de 0 %.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte Amazon S3 admissible.