

Contrat de niveau de service Autorité de certification privée d’AWS Certificate Manager

Dernière mise à jour : le 15 mars 2019

Le présent Contrat de niveau de service Autorité de certification privée d’AWS Certificate Manager (le « SLA ») énonce les lignes directrices régissant l’utilisation de l’Autorité de certification privée d’AWS Certificate Manager (l’« Autorité de certification privée d’ACM ») et s’applique séparément à chaque compte utilisant l’Autorité de certification privée d’ACM. En cas de conflit entre les modalités du présent SLA et les modalités du Contrat client AWS ou de toute autre convention que vous avez conclue avec nous qui régit l’utilisation que vous faites de nos Services (le « Contrat »), les modalités du présent SLA s’appliquent, mais seulement dans la mesure du conflit en question. Les termes portant la majuscule qui sont utilisés dans les présentes sans y être définis ont le sens qui leur est donné dans le Contrat.

Engagement de service

AWS fera tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour s’assurer de la disponibilité de l’Autorité de certification privée d’ACM selon le Pourcentage de disponibilité mensuelle applicable pendant tous les cycles de facturation mensuels (l’« Engagement de service »). Si l’Engagement de service n’est pas respecté relativement à l’Autorité de certification privée d’ACM, vous serez admissible à un Crédit de service, comme il est décrit ci-dessous.

Crédits de service

Les Crédits de service correspondent à un pourcentage des frais totaux que vous avez versés en contrepartie de l’Autorité de certification privée d’ACM pour le cycle de facturation pendant lequel l’erreur est survenue, comme il est indiqué dans le tableau qui suit.

Pourcentage de disponibilité mensuelle	Crédit de service (en pourcentage)
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 déduisons les Crédits de service, le cas échéant, uniquement des paiements futurs que vous devrez effectuer en contrepartie de l’Autorité de certification privée d’ACM. À notre discrétion, nous pouvons créditer le Crédit de service à la carte de crédit que vous avez utilisée à l’égard du cycle de facturation pendant lequel l’erreur est survenue. Les Crédits de service ne vous donnent droit à aucun remboursement ou autre paiement d’AWS. Un Crédit de service n’est applicable et crédité que si le montant du crédit relatif au cycle de facturation mensuel applicable est supérieur à un dollar (1 \$ US). Les

Crédits de service ne peuvent être transférés ni affectés à un autre compte. Sauf disposition contraire du Contrat, le seul et unique recours dont vous pourrez vous prévaloir en cas d'indisponibilité ou de défaut de fonctionnement de l'Autorité de certification privée d'ACM, ou encore si nous ne sommes pas en mesure de vous fournir l'Autorité de certification privée d'ACM, sera l'obtention d'un Crédit de service (si vous y êtes admissible), conformément aux modalités du présent SLA.

Demande de crédit et modes de paiement

Afin de recevoir un Crédit de service, vous devez présenter une demande en ouvrant un dossier auprès du Centre de soutien technique AWS. Votre demande de crédit n'est admissible que si elle nous parvient au plus tard à la fin du deuxième cycle de facturation après lequel l'incident s'est produit et doit comprendre les éléments suivants :

- (i) les mots « Demande de crédit SLA » dans la ligne « Objet »;
- (ii) les dates et heures auxquelles chaque incident de Taux d'erreur autre que nul que vous invoquez s'est produit;
- (iii) l'historique de votre demande documentant les erreurs et corroborant l'interruption que vous invoquez (toute information confidentielle ou sensible contenue dans cet historique doit être retirée ou remplacée par des astérisques).

Si nous confirmons le Pourcentage de disponibilité mensuelle applicable au mois visé par votre demande et que celui-ci est inférieur à l'Engagement de service applicable, nous vous accorderons le Crédit de service pendant le cycle de facturation qui suit le mois où nous avons confirmé votre demande. Si vous ne présentez pas de demande ou ne fournissez pas les renseignements indiqués ci-dessus, cela pourrait compromettre votre admissibilité à un Crédit de service.

Exclusions du SLA Autorité de certification privée d'ACM

L'Engagement de service ne s'applique pas si l'Autorité de certification privée d'ACM n'est pas disponible, si nous la suspendons ou y mettons fin ou si d'autres problèmes de fonctionnement surviennent pour les raisons suivantes : (i) des facteurs indépendants de notre volonté raisonnable, y compris un cas de force majeure ou des problèmes d'accès Internet ou des problèmes connexes se produisant au delà du point de démarcation de l'Autorité de certification privée d'ACM, (ii) une action ou une omission de votre part ou de la part d'un tiers, (iii) le fait que vous ne vous conformiez pas aux pratiques exemplaires décrites dans le guide de l'utilisateur de l'Autorité de certification privée d'ACM qui est affiché sur le site d'AWS, (iv) votre matériel, vos logiciels ou vos autres technologies ou ceux d'un tiers (sauf le matériel de tiers que nous contrôlons directement) ou (v) le fait que nous ayons suspendu votre droit d'utiliser l'Autorité de certification privée d'ACM ou y ayons mis fin conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions du SLA Autorité de certification privée d'ACM »).

Si la disponibilité subit l'effet de facteurs autres que ceux qui entrent dans le calcul du Taux d'erreur, nous pourrions vous accorder un Crédit de service en tenant compte de ces autres facteurs, à notre discrétion.

Définitions

- Le « Taux d'erreur » correspond au quotient obtenu en divisant (i) le nombre total d'erreurs internes du serveur du type « Erreur interne du serveur » ou « Service temporairement indisponible ou en maintenance » qui sont envoyées par l'Autorité de certification privée d'ACM par (ii) le nombre total de demandes du type de demande applicable pendant un intervalle de cinq minutes. Nous calculons le Taux d'erreur pour chaque compte Autorité de certification privée d'ACM sous forme de pourcentage pour chaque intervalle de cinq minutes du cycle de facturation mensuel. Le calcul du nombre d'erreurs internes du serveur ne tient pas compte des erreurs qui découlent, directement ou indirectement, d'une Exclusion du SLA Autorité de certification privée d'ACM. Si vous n'avez soumis aucune demande pendant un intervalle de cinq minutes donné, nous présumerons que l'intervalle en question était disponible à 100 %.
- Le « Pourcentage de disponibilité mensuelle » est calculé en soustrayant de 100 % la moyenne des Taux d'erreur pour chaque intervalle de cinq minutes du cycle de facturation mensuel.
- Un « Crédit de service » est un crédit monétaire exprimé en dollars, calculé de la manière indiquée ci-dessus, que nous pouvons créditer à un compte Autorité de certification privée d'ACM admissible.