

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 pour Amazon Machine Learning Language

Dernière mise à jour : le 28 novembre 2023

Le présent Accord de niveau de service Amazon Machine Learning (« ML ») est une politique régissant l'utilisation des Services Amazon ML Language listés ci-dessous et s'applique séparément à chaque compte utilisant un Service Amazon ML Language. 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 (l'« Accord »), 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.

## Amazon ML Language Services

- Amazon Comprehend
- Amazon Comprehend Medical
- Amazon Lex
- Amazon Polly
- Amazon Transcribe
- Amazon Transcribe Medical
- AWS HealthScribe
- Amazon Translate

## Définitions

- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessous que nous pouvons reverser sur un compte admissible.
- Le « Pourcentage de temps de disponibilité mensuel » pour une région AWS donnée est calculé comme étant 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 ML Language Service.
- La « Disponibilité » représente, pour chaque intervalle de 5 minutes, le pourcentage de Demandes traitées par le Service Amazon ML Language qui n'échouent pas en retournant un message d'Erreur et qui se rapportent uniquement aux fonctions Amazon ML Language Service fournies. Si vous n'effectuez aucune Demande dans un intervalle donné de 5 minutes, cet intervalle est considéré comme disponible à 100 %.

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.

- « Requête » désigne, pour chaque Service Amazon ML Language, un appel à une API répertoriée dans la documentation dudit Service Amazon ML Language.
- Une « Erreur » est une Demande qui génère un code d'erreur 5XX, p. ex., 500 ou 503.

## Engagement de service

AWS déploiera des efforts raisonnables d'un point de vue commercial pour que chaque Service Amazon ML Language soit disponible selon un certain Pourcentage de temps de disponibilité mensuel pour chaque région AWS pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Dans le cas où un Service Amazon ML Language ne respecte pas l'Engagement de service, vous pourrez bénéficier d'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 l'API Amazon ML Language Service concernée 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 99,9 %, 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 dont vous serez par ailleurs redevable au titre du Service Amazon ML Language concerné. 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 sont pas transférables et ne peuvent pas être versés sur un autre compte. Sauf disposition contraire du Contrat, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité ou d'inexécution, ou de tout autre manquement de notre part de mettre à disposition Amazon ML Language Service, consistera 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 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 :

- (i) les termes « Demande de crédit ANS » dans la ligne d'objet ;

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.

(ii) le Service Amazon ML Language pour lequel vous demandez un crédit de service, 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 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 ML Language Service

L'Engagement de service ne s'applique pas en cas d'indisponibilité, de suspension ou de résiliation d'un Service Amazon ML Language, ou de tout autre problème de performance du Service Amazon ML Language:

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 ML Language Service ;

(ii) résultant de toute action ou inaction volontaire de votre part (par exemple, réduction de la capacité provisionnée, mauvaise configuration des groupes de sécurité, des configurations VPC ou des paramètres d'identification, désactivation des clés de cryptage ou inaccessibilité des clés de cryptage, etc. ;)

(iii) résultant du fait que vous n'avez pas suivi les meilleures pratiques décrites dans la documentation relative au service ML Language applicable sur le site AWS ;

iv) résultant de votre équipement, vos entrées, votre logiciel ou autre technologie ; ou

(v) découlant de la suspension et de la résiliation de votre droit d'utiliser le Service Amazon ML Language conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions de l'ANS du Service Amazon ML Language »).

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.