La traduction ci-dessous est fournie à des fins informatives uniquement. En cas d'écart, d'incohérence ou de conflit entre cette traduction et la dernière version anglaise mise à jour (notamment en raison de délais de traduction), la version anglaise prévaudra.

Accord de niveau de service Amazon Cognito

Dernière mise à jour : 4 novembre 2026

Le présent Accord de niveau de service (« ANS ») Amazon Cognito est une politique régissant l'utilisation d'Amazon Cognito User Pools and Cognito Sync (« Cognito ») et s'applique séparément à chaque compte utilisant Cognito. En cas de divergence entre les conditions du présent ANS et celles du Contrat client AWS ou de tout autre contrat conclu avec nous et régissant votre utilisation de nos Services (le « Contrat »), les conditions générales du présent ANS prévalent, mais uniquement dans le cadre de la divergence en question. 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 mettra en œuvre tous les efforts commercialement raisonnables pour assurer la disponibilité de Cognito, avec un pourcentage de disponibilité mensuel pour chaque région AWS, au cours de tout cycle de facturation mensuel, au moins égal au pourcentage applicable à votre niveau Cognito, tel qu'indiqué dans les tableaux ci-dessous (l'« Engagement de service »). Tout non-respect de l'Engagement de service en ce qui concerne Cognito 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 Cognito, dans la région AWS concernée et pour le cycle de facturation mensuel au cours duquel le Pourcentage de disponibilité mensuel pour une région AWS donnée était compris dans les limites indiquées dans le tableau ci-dessous, en fonction de votre niveau Cognito :

Pour Essentials et Lite

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 %

Pour Plus

Pourcentage de temps de disponibilité mensuel	Pourcentage de Crédit de service
Inférieur à 99,99 %, 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 %

La traduction ci-dessous est fournie à des fins informatives uniquement. En cas d'écart, d'incohérence ou de conflit entre cette traduction et la dernière version anglaise mise à jour (notamment en raison de délais de traduction), la version anglaise prévaudra.

Nous n'appliquerons les Crédits de service qu'aux futurs paiements Cognito 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 vers un autre compte ou appliqués à un autre compte. Sauf disposition contraire du Contrat, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité ou d'inexécution de Cognito, ou de tout autre défaut de notre part de mise à disposition dudit service, 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 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 :

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

(ii) le cycle de facturation et la ou les régions AWS pour lesquels 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 intervalle de cinq (5) minutes au cours desquelles la disponibilité était inférieure à 100 % dans ladite région AWS sur toute la durée du cycle de facturation ;

(iii) les registres de vos demandes 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 Cognito

L'Engagement de service ne s'applique pas à toute indisponibilité, suspension ou résiliation de Cognito, ni à tout autre problème de performance de Cognito : (i) causé par des facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, y compris tout cas de force majeure ou tout problème d'accès à Internet ou problème connexe situé au-delà du point de démarcation de Cognito ; (ii) résultant de toute action ou inaction volontaire de votre part ; (iii) provenant du non-respect, de votre part, des bonnes pratiques décrites dans les Ressources pour développeurs Cognito sur le site AWS ; (iv) entraînant un délai de rétablissement supplémentaire en raison du dépassement des limites du service Cognito ; (v) causé par votre équipement, vos logiciels ou toute autre technologie ; ou (vi) engendré par la suspension et la résiliation par nos soins de votre droit d'utiliser Cognito conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions de l'ANS Cognito »).

La traduction ci-dessous est fournie à des fins informatives uniquement. En cas d'écart, d'incohérence ou de conflit entre cette traduction et la dernière version anglaise mise à jour (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 pourrons verser des Crédits de service en tenant compte desdits facteurs à notre discrétion.

Définitions

- La « Disponibilité » est calculée par intervalle de 5 minutes sous forme de pourcentage de Demandes traitées par Cognito n'échouant pas en raison d'erreurs. Si vous n'effectuez aucune Demande dans un intervalle donné de 5 minutes, cet intervalle est supposé être disponible à 100 %.
- Une « erreur » désigne toute Requête qui renvoie un code d'erreur 500 ou 503, tel que décrit dans Erreurs courantes Cognito sur le site AWS.
- 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 cinq (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 Cognito.
- Une « Requête » désigne une action lancée par un client et dont le type est expressément mentionné comme étant pris en charge par Cognito dans la Documentation de référence de l'API Cognito sur le site AWS. Pour lever toute ambiguïté, les Requêtes n'incluent pas les actions listées dans d'autres produits ou services.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars, calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.
- « Niveau Cognito » désigne le niveau tarifaire applicable à votre utilisation de Cognito (Lite, Essentials ou Plus), tel que décrit sur la Page de tarification Cognito sur le site AWS.

Version(s) précédente(s)