

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 AWS Network Security Manager

Dernière mise à jour : septembre 24, 2026

Le présent **Accord de niveau de service pour AWS Network Security Manager** (« le présent ANS ») est une politique régissant l'utilisation d'**AWS Network Security Manager** (« NSM ») et s'applique séparément à chaque compte utilisant NSM. En cas de divergence entre les conditions du présent ANS et les conditions du [Contrat Client AWS](#) ou de tout autre accord conclu avec nous régissant votre utilisation de nos services (le « Contrat »), les conditions générales du présent ANS s'appliqueront, mais uniquement dans le cadre de la divergence en question. Les termes commençant par une majuscule utilisés dans le présent ANS qui ne sont pas définis ont la signification indiquée dans le Contrat.

ANS

AWS déploiera des efforts raisonnables d'un point de vue commercial pour mettre NSM à disposition tel que mentionné dans le tableau ci-dessous pour chaque région AWS, pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« ANS NSM »). Tout non-respect de l'ANS NSM vous donne droit à un Crédit de service tel que décrit 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 %

Crédits de service

Les Crédits de service sont calculés en tant que pourcentage du total des charges payées par vous pour les fonctions NSM affectées dans la région AWS concernée pour le cycle de facturation mensuel dans lequel l'ANS, le cas échéant, n'a pas été honoré.

Nous n'appliquerons les Crédits de service qu'aux futurs paiements NSM dont vous serez redevable par ailleurs. À notre discrétion, nous pouvons émettre le Crédit 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. 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 vers un autre compte ou appliqués à un autre compte. Sauf disposition contraire dans le Contrat, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité, d'inexécution ou de tout autre manquement de notre part à fournir NSM sera de recevoir un Crédit 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](#). Nous devons recevoir la demande de crédit avant la fin du deuxième

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.

cycle de facturation après lequel l'incident s'est produit et elle doit inclure les informations mentionnées ci-dessous :

1. les termes « Demande de crédit ANS pour Amazon NSM » dans la ligne d'objet ;
2. les dates, heures de chaque incident d'Indisponibilité que vous alléguez ;
3. les identifiants de ressources pour NSM ; et
4. vos journaux de requête et toutes autres données qui documentent les erreurs et étayent l'interruption que vous alléguez.**

***Veuillez remplacer toute information confidentielle ou sensible par des astérisques.*

Si nous confirmons que votre réclamation est valide au titre de l'ANS applicable, nous vous accorderons le Crédit de service au cours du cycle de facturation qui suit le mois où nous avons confirmé votre demande.

Si vous ne nous communiquez pas votre demande et les autres informations comme requis ci-dessus, vous ne pourrez pas prétendre à recevoir un Crédit de service.

Exclusions de l'ANS NSM

L'ANS ne s'applique pas à l'indisponibilité, à la suspension ou à la résiliation de NSM, ni à tout autre problème de performance de NSM : (i) causés par des facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, notamment tout cas de force majeure ou problème d'accès à Internet ou problèmes connexes au-delà du point de démarcation de NSM ; (ii) qui résultent d'actions ou d'inactions de votre part (*p. ex.* : activités qui excèdent une quelconque valeur de quota identifiée dans la documentation du produit NSM) ; (iii) qui résultent du non-respect de votre part des directives et des bonnes pratiques décrites dans la documentation technique de NSM sur le site AWS ; (iv) qui résultent de votre équipement, de vos logiciels ou d'autres technologies ; ou (v) qui découlent de notre suspension ou notre résiliation de votre droit d'utiliser NSM conformément au Contrat. Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux utilisés dans notre calcul du Pourcentage de temps de disponibilité mensuel, nous serons alors susceptibles d'être un Crédit de service en tenant compte desdits facteurs, à notre entière discrétion.

Définitions

- Une « Erreur » est toute demande NSM qui renvoie un code d'erreur 500 ou 503.
- Un « Taux d'erreur » désigne le nombre total d'Erreurs internes renvoyées par les API NSM divisé par le nombre total de requêtes pour le type de requête applicable au cours de cet intervalle de cinq minutes dans une région AWS donnée. Nous calculerons le Taux d'erreur pour chaque compte administrateur NSM sous forme de pourcentage pour chaque intervalle de cinq minutes au cours du cycle de facturation mensuel. Le calcul du nombre d'Erreurs n'inclura pas les erreurs découlant directement ou indirectement de l'une des exclusions de l'ANS NSM.
- Le « Pourcentage de disponibilité mensuel » est calculé en soustrayant de 100 % la moyenne des Taux d'erreurs de chaque intervalle de cinq minutes au cours du cycle de facturation mensuel.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous sommes susceptibles de verser sur un compte NSM admissible.