

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 de l'AWS Direct Connect

Dernière mise à jour : 19 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service de l'AWS Direct Connect (« ANS ») est une politique régissant l'utilisation d'AWS Direct Connect et s'applique séparément à chaque compte utilisant l'AWS Direct Connect. En cas de conflit entre les conditions du présent ANS et les conditions de l'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.

ANS

AWS souscrit trois accords de niveau de service (ANS) pour l'AWS Direct Connect : (1) un ANS redondant multi-sites qui régit les déploiements redondants multi-sites ; (2) un ANS non redondant multi-sites qui régit les déploiements non redondants multi-sites ; et (3) un ANS à connexion unique qui régit les connexions individuelles.

ANS redondant multi-sites

Lorsque Direct Connect est configuré pour accéder à un point de terminaison à l'aide d'un déploiement redondant multi-sites, l'AWS déploiera des efforts commercialement raisonnables pour rendre chaque déploiement redondant multi-sites disponible avec un pourcentage de disponibilité mensuel tel qu'indiqué dans le tableau ci-dessous au cours de chaque cycle de facturation mensuel (l'« ANS redondant multi-sites »)

Pourcentage de disponibilité mensuelle	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 %
--------------------	-------

ANS non redondant multi-sites

Lorsque Direct Connect est configuré pour accéder à un point de terminaison à l'aide d'un déploiement multi-sites non redondant, l'AWS déploiera des efforts commercialement raisonnables pour rendre chaque déploiement multi-sites non redondant disponible avec un pourcentage de disponibilité mensuel tel qu'indiqué dans le tableau ci-dessous au cours de chaque cycle de facturation mensuel (l'« ANS multi-sites non redondant »)

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 %

ANS à connexion unique

AWS déploiera des efforts commercialement raisonnables pour rendre chaque connexion disponible avec un pourcentage de disponibilité de connexion unique tel qu'indiqué dans le tableau ci-dessous au cours de chaque cycle de facturation mensuel (l'« ANS de connexion unique »)** :

Pourcentage de disponibilité unique	Pourcentage de Crédit de service
Inférieur à 95,0 %, mais égal ou supérieur à 92,5 %	10 %
Inférieur à 92,5 %, mais égal ou supérieur à 90,0 %	25 %
Inférieur à 90,0 %	100 %

AWS ne recommande pas l'utilisation d'un déploiement autre qu'un déploiement redondant multi-sites ou un déploiement non redondant multi-sites pour les charges de travail de production.

Crédits de service

Les crédits de service sont calculés sous la forme d'un pourcentage du total des frais d'heures de port d'AWS Direct Connect que vous avez payés pour la ou les connexions concernées par l'indisponibilité pour le cycle de facturation mensuel au cours duquel l'ANS, le cas échéant, n'a pas été respecté.

Nous n'appliquerons les Crédits de service qu'aux paiements subséquents dont vous serez par ailleurs redevable au titre de l'AWS Direct Connect 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 ou appliqués à un autre compte. Sauf disposition contraire prévue par le Contrat, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité, de dysfonctionnement ou de tout autre manquement de notre part à vous fournir l'AWS Direct Connect 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](#). Vous ne pouvez pas combiner ou cumuler des réclamations au titre de deux ou plusieurs accords de niveau de service d'AWS Direct Connect fournis dans le présent document. Lorsqu'une connexion utilisée pour plusieurs déploiements est indisponible, cette indisponibilité ne peut être prise en compte que pour un seul déploiement aux fins du calcul du temps d'indisponibilité. Toutefois, si une connexion est utilisée dans le cadre d'un déploiement redondant multi-sites ou d'un déploiement non redondant multi-sites et qu'elle est indisponible, vous êtes susceptible de bénéficier de l'ANS de connexion unique pour cette connexion, même si le déploiement lui-même n'est pas indisponible. Votre demande doit nous parvenir avant la fin du deuxième cycle de facturation après lequel l'incident s'est produit et doit inclure les informations spécifiées ci-dessous pour l'ANS redondant multi sites, l'ANS non redondant multi-sites et l'ANS non redondant, selon le cas.

1. les mots « Demande de crédit de l'ANS Direct Connect » dans l'objet du message ;
2. les dates, heures de chaque incident d'Indisponibilité que vous alléguez ;
3. les identifiants de connexion concernés et les identifiants d'interface virtuelle correspondants ;
4. le cycle de facturation au titre duquel vous demandez des Crédits de service ; et
5. les journaux de votre demande servant à documenter les erreurs et à justifier l'indisponibilité du service faisant l'objet de votre réclamation**

***Veuillez remplacer par des astérisques toute information confidentielle ou sensible apparaissant à l'intérieur de ces enregistrements.*

Si une réclamation au titre de l'ANS applicable est confirmée par nous, nous vous délivrerons le Crédit de service au sein d'un cycle de facturation suivant le mois où votre requête est confirmée par nous. Si vous ne fournissez pas les informations requises ou d'autres informations tel que précisé ci-dessus, vous n'aurez pas droit à un Crédit de service.

Exclusions à l'ANS de l'AWS Direct Connect

Les ANS respectifs ne s'appliquent pas à toute indisponibilité, suspension ou résiliation de l'AWS Direct Connect, ou à tout problème de performance de l'AWS Direct Connect, directement ou indirectement : (i) causé par des facteurs échappant à 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 de l'AWS Direct Connect ; (ii) résultant d'actions volontaires ou d'inactions de votre part (par exemple, une mauvaise configuration des groupes de sécurité, des configurations VPC ou des paramètres d'identification, la désactivation des clés de cryptage ou l'inaccessibilité des clés de cryptage, etc. 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 de votre équipement, de vos logiciels ou d'autres technologies ; (iv) résultant du fait que vous n'avez pas suivi les instructions décrites dans le Guide d'utilisation de l'AWS Direct Connect sur le site AWS ; ou (v) résultant de notre suspension ou de notre résiliation de votre droit d'utiliser l'AWS Direct Connect conformément à l'Accord. Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux utilisés dans notre pourcentage de disponibilité mensuel ou du pourcentage de temps de disponibilité non redondant, le cas échéant nous pourrions émettre un Crédit de service en tenant compte de ces facteurs à notre discrétion.

Par ailleurs, les accords de niveau de service ne s'appliquent pas aux services de l'AWS Direct Connect auxquels on accède via l'intégration d'un partenaire Direct Connect du réseau de partenaires AWS (APN) à l'aide d'une connexion hébergée ou d'interfaces virtuelles hébergées. Les accords de niveau de service s'appliquent aux connexions dédiées auxquelles vous accédez via des services fournis par un partenaire Direct Connect du réseau de partenaires , à condition que ces connexions dédiées soient détenues par votre compte AWS.

Définitions

- « Zone de disponibilité » et « AZ » désignent un lieu isolé au sein d'une région AWS identifié par un indicatif à lettres qui suit le code de la région AWS (par exemple, é-u-ouest-1a).
- La « connexion » est une connexion dédiée AWS Direct Connect sous votre compte AWS. Les ports qui sont joints en tant que groupe d'agrégation de liens comptent comme une seule connexion.
- Un « déploiement » est un ensemble d'une ou plusieurs connexions configurées pour accéder au même point de terminaison.
- Le « temps d'indisponibilité » est le total des minutes accumulées au cours d'un mois de facturation pendant lesquelles votre déploiement ou votre connexion, selon le cas, est indisponible.
- Un « point d'extrémité » est un point d'extrémité privé ou public d'un service AWS pour lequel une interface virtuelle sur une connexion a été provisionnée et configurée pour permettre un accès complet et indépendant.

- Le « temps de disponibilité maximum » désigne le nombre total de minutes pendant lesquelles un déploiement ou une connexion, selon le cas, est déployé(e) au cours d'un cycle de facturation mensuel.
- Le « pourcentage mensuel de disponibilité » pour un déploiement redondant multi-sites ou un déploiement non redondant multi-sites au cours d'un mois de facturation donné est calculé comme le temps de disponibilité maximal moins le temps d'indisponibilité divisé par le temps de disponibilité maximal pour le déploiement. Le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel est représenté par la formule suivante :

Pourcentage de disponibilité mensuelle = (temps de disponibilité maximal - temps d'indisponibilité) / temps de disponibilité maximal

- Un déploiement multi-sites non redondant est un déploiement qui comprend au moins deux connexions déployées sur un minimum de deux sites Direct Connect différents, chacun étant configuré pour accéder au même point de terminaison, où au moins un site Direct Connect est associé à la région AWS dans laquelle le point de terminaison est hébergé et, en ce qui concerne les points de terminaison privés, le point de terminaison est déployé dans deux zones de disponibilité ou plus. Vous devez disposer d'un plan [d'assistance à l'entreprise](#) pour tout déploiement non redondant multi-sites.
- Un déploiement redondant multi-sites est un déploiement qui comprend au moins quatre connexions déployées sur un minimum de deux sites Direct Connect différents, chacun étant configuré pour accéder au même point de terminaison, où pas moins de deux connexions sont déployées dans chacun des deux sites Direct Connect, au moins un des sites Direct Connect est associé à la région AWS dans laquelle le point de terminaison est hébergé, chaque connexion est sur un dispositif AWS unique, et, en ce qui concerne les points de terminaison privés, le point de terminaison est déployé dans deux zones de disponibilité ou plus. Vous devez disposer d'un plan [d'assistance à l'entreprise](#) pour tout déploiement redondant multi-sites et avoir réalisé une révision « Well-Architected Review » avec un architecte de solutions AWS.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.
- Le « pourcentage de disponibilité d'une connexion unique » pour une connexion au cours d'un mois de facturation déterminé est calculé comme le temps de disponibilité maximal moins le temps d'indisponibilité divisé par le temps de disponibilité maximal pour la connexion. Le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel est représenté par la formule suivante :

Temps de disponibilité d'une connexion unique = (Temps de disponibilité maximal - Temps d'indisponibilité) / Temps de disponibilité maximal

- Par « indisponible » ou « indisponibilité », on entend (i) pour un déploiement donné, l'incapacité totale d'envoyer des données au point de terminaison associé ou de recevoir des données de celui-ci par l'intermédiaire de toutes les connexions du déploiement pendant au moins 120 secondes consécutives ou (ii) pour une connexion déterminée, l'incapacité totale d'envoyer des données au point de terminaison associé ou de recevoir des données de celui-ci par l'intermédiaire de la connexion pendant au moins 120 secondes consécutives.

Le tableau suivant résume les exigences minimales de configuration pour chaque type de déploiement :

Type de déploiement	Configurations minimales requises
Multi-sites non redondants	<ul style="list-style-type: none"> • Au moins deux connexions sont déployées sur un minimum de deux sites Direct Connect, chacun étant configuré pour accéder au même point de terminaison. • Au moins un de ces sites Direct Connect est associé à la même région AWS (décrite ici) dans laquelle le point de terminaison est hébergé. • Vous avez mis en place un plan d' assistance à l'entreprise. • Pour les points de terminaison privés, votre point de terminaison est déployé dans deux zones de disponibilité ou plus.
Multi-sites redondants	<ul style="list-style-type: none"> • Au moins quatre connexions sont déployées sur un minimum de deux sites Direct Connect (où pas moins de deux connexions sont déployées dans chacun des deux sites Direct Connect), chacun étant configuré pour accéder au même point de terminaison. • Au moins un de ces sites Direct Connect est associé à la même région AWS (décrite ici) dans laquelle le point de terminaison est hébergé. • Chaque connexion se fait sur un appareil AWS unique, comme l'indique l'identifiant de l'appareil AWS visible dans la console AWS Direct Connect. • Vous avez mis en place un plan d'assistance à l'entreprise et effectué une révision « Well-Architected Review » avec un architecte de solutions AWS. • Pour les points de terminaison privés, votre point de terminaison est déployé dans deux zones de disponibilité ou plus.