

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 AWS Global Accelerator

Dernière mise à jour : 19 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service AWS Global Accelerator (cet « ANS ») est une politique qui régit l'utilisation d'AWS Global Accelerator et s'applique séparément à chaque compte qui utilise AWS Global Accelerator. En cas de conflit entre les conditions du présent ANS et les conditions du [Contrat Client AWS](#) (le « Contrat AWS »), ou d'un autre accord 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 prend deux engagements d'ANS pour AWS Global Accelerator : (1) un ANS Global Accelerator multi-AZ qui régit les Accélérateurs multi-AZ ; et (2) un ANS Global Accelerator mono-AZ qui régit les Accélérateurs mono-AZ.

ANS Global Accelerator multi-AZ

AWS déploiera des efforts commercialement raisonnables pour mettre à disposition chaque configuration Accelerator Multi-AZ avec un pourcentage de disponibilité mensuel tel qu'indiqué dans le tableau ci-dessous au cours de tout cycle de facturation mensuel (l'« ANS Global Accelerator multi-AZ »).

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 Global Accelerator mono-AZ

AWS déploiera des efforts raisonnables d'un point de vue commercial pour mettre à disposition chaque Accélérateur mono-AZ avec un Pourcentage de disponibilité d'Accélérateur mono-AZ tel qu'indiqué dans le tableau ci-dessous au cours de tout cycle de facturation mensuel (l'« ANS Global Accelerator mono-AZ ») :

Pourcentage de disponibilité de l'Accélérateur mono-AZ	Pourcentage de Crédit de service
Inférieur à 99,5 %, 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 %

Engagements de service et Crédits de service

Les Crédits de service sont calculés en pourcentage des frais que vous avez payés pour l'accélérateur assigné pour le cycle de facturation mensuel au cours duquel l'ANS applicable n'a pas été respecté.

Nous n'appliquerons les Crédits de service qu'à de futurs paiements AWS Global Accelerator 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 dans le Contrat, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité, d'inexécution ou de tout autre manquement de notre part à fournir AWS Global Accelerator 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 l'ANS Global Accelerator multi-AZ et de l'ANS Global Accelerator mono-AZ pour un accélérateur donné. Votre demande doit nous parvenir avant la fin du deuxième cycle de facturation à compter duquel l'incident s'est produit et doit inclure les informations spécifiées ci-dessous en ce qui concerne les ANS Global Accelerator multi-AZ et les ANS Global Accelerator mono-AZ, selon le cas :

1. les termes « Demande de crédit ANS AGA » dans la ligne d'objet ;
2. les dates, heures de chaque incident d'Indisponibilité que vous alléguiez ;
3. Les identifiants des Accélérateurs AWS Global assignés ; et
4. 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 AWS Global Accelerator

L'Engagement de Service ne s'applique pas à l'indisponibilité, à la suspension, ou à la résiliation d'AWS Global Accelerator, ou à tout autre problème de performance d'AWS Global Accelerator : i) causé(e) 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 d'AWS Global Accelerator ; ii) résultant d'actions ou inactions de votre part ; iii) résultant du non-respect de votre part des bonnes pratiques décrites dans le Guide de l'utilisateur AWS Global Accelerator sur le Site AWS ; iv) provenant de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; ou v) découlant de la suspension ou de la résiliation de votre droit d'utiliser AWS Global Accelerator conformément au Contrat AWS. Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux utilisés dans notre Pourcentage de disponibilité mensuel ou le calcul du Pourcentage de disponibilité en Mono-AZ, le cas échéant nous pourrions émettre un Crédit de service en tenant compte de ces facteurs à notre discrétion.

Définitions

- « Zone de disponibilité » et « AZ » (availability zone) désignent un lieu isolé au sein d'une région AWS identifié par un identifiant à lettres qui suit le code de la région AWS (par exemple, us-west-1a).
- « Terminal sain » signifie que les ressources associées à un accélérateur renvoient un code de succès pour les contrôles de santé effectués.
- Le « Pourcentage de disponibilité mensuel » est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage d'intervalles d'une minute au cours du mois au cours duquel un Accélérateur multi-AZ était indisponible.
- « Accélérateur multi-AZ » désigne un accélérateur qui est associé à des terminaux, dont l'ensemble sont déployés dans des Zones de disponibilité multiples.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus et que nous pouvons verser sur un compte admissible.
- « Accélérateur mono-AZ » désigné un accélérateur qui est associé à des terminaux, dont certains sont déployés seulement dans une Zone de disponibilité unique.
- « Pourcentage de disponibilité des Accélérateurs mono-AZ » est calculé en soustrayant de 100% le pourcentage d'intervalles d'une minute dans le mois au cours duquel un Accélérateur mono-AZ était Indisponible.
- « Indisponible » ou « Indisponibilité » signifie que :
 - Pour l'ANS Global Accelerator multi-AZ, toutes les tentatives de connexion à un Accélérateur multi-AZ, avec au moins un ou plusieurs Terminaux sains (chacun étant déployé dans des Zones de disponibilité multiples), via l'ensemble des adresses IP statiques assignées, sont sans succès.
 - Pour l'ANS Global Accelerator mono-AZ, toutes les tentatives de connexion à un Accélérateur mono-AZ, avec au moins un ou plusieurs Terminaux sains, via l'ensemble des adresses IP statiques assignées, sont sans succès.