

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 sur les niveaux de service AWS Shield Advanced

Dernière mise à jour : 26 juin 2020

Le présent Accord sur les niveaux de service AWS Shield Advanced (« ANS ») est une politique qui régit votre abonnement à AWS Shield Advanced et s'applique séparément à chaque compte abonné à AWS Shield Advanced. En cas de divergence entre les conditions du présent ANS et les conditions du Contrat client de l'AWS ou de tout 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 dans la limite de ladite divergence. 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. Nous nous réservons le droit de modifier les dispositions du présent ANS conformément au Contrat AWS.

Engagement de service

AWS déploiera des efforts commercialement raisonnables pour empêcher que les ressources AWS que vous choisissez de protéger en utilisant AWS Shield Advanced (les « Ressources désignées ») ne respectent pas les engagements de service spécifiés dans leurs Accords sur les niveaux de service respectifs à la suite d'une attaque par déni de service couverte par AWS Shield Advanced (l'« Engagement de service »). Dans l'éventualité où AWS Shield Advanced ne respecterait pas l'Engagement de service, vous pourrez prétendre à un Crédit de service. Concernant les Ressources désignées, une attaque par déni de service couverte par AWS Shield Advanced ne constituera pas une exclusion ANS en cas de non-respect des Engagements de service spécifiés dans l'ANS pertinent.

Crédits de service

Pour chaque intervalle de 24 heures (heure universelle coordonnée) au cours duquel une quelconque Ressource désignée a subi une interruption de disponibilité qui a contribué à empêcher AWS Shield Advanced de respecter l'Engagement de service, vous avez le droit de recevoir un « Crédit de service » d'un montant égal à la moyenne des frais journaliers d'AWS Shield Advanced pour le cycle de facturation mensuel au cours duquel l'échec de l'Engagement de service s'est produit. Si cinq interruptions de disponibilité ou plus se produisent au cours d'intervalles de 24 heures distincts et d'un cycle de facturation mensuel unique, vous aurez le droit de recevoir un Crédit de service d'un montant égal à 100 % des frais d'AWS Shield Advanced pour le cycle de facturation mensuel au cours duquel les échecs de l'Engagement de service se sont produits. Nous appliquerons les Crédits de service uniquement aux paiements subséquents dont vous serez redevable par ailleurs au titre d'AWS Shield Advanced. 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'échec de l'Engagement s'est produit. Les crédits de service ne vous donneront droit à aucun remboursement ou autre paiement de la part d'AWS. Les crédits de service ne peuvent pas être transférés ou appliqués à un autre compte. Sauf disposition contraire prévue dans le Contrat AWS (y compris les Accords sur les niveaux de service concernant les Ressources désignées), votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité des Ressources AWS que vous avez choisi de protéger en utilisant AWS Shield Advanced est 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](#). 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 ;
- (ii) les dates et heures de chaque incident d'interruption de disponibilité pour lequel vous faites une réclamation ; et
- (iii) les journaux de vos demandes qui documentent les erreurs et corroborent l'interruption de disponibilité alléguée (toute information confidentielle ou sensible figurant dans ces journaux doit être supprimée ou remplacée par des astérisques).

Si nous confirmons le non-respect de l'Engagement de service, nous vous accorderons le Crédit de service lors du cycle de facturation suivant le mois au cours duquel nous avons confirmé votre demande. Votre manquement à fournir la demande et d'autres informations comme requis ci-dessus vous rendra inadmissible à recevoir un Crédit de service.