

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 de la passerelle NAT du VPC Amazon

Dernière mise à jour : 5 mai 2022

Le présent Accord sur les niveaux de service de la passerelle NAT du VPC Amazon (l'« ANS ») constitue une politique régissant l'utilisation de la passerelle NAT du VPC d'Amazon (« passerelle NAT ») et s'applique de manière distincte à chaque compte qui utilise la passerelle NAT. En cas de divergence entre les conditions du présent ANS et les conditions du [Contrat client AWS](#), ou de tout autre accord régissant votre utilisation de nos services (le « Contrat »), les conditions générales du présent ANS seront applicables uniquement dans le cadre de la divergence en question. Les termes commençant par une majuscule, utilisés dans les présentes mais qui n'y sont pas définis auront la signification qui leur est attribuée dans le Contrat.

Engagement de service

AWS déploiera des efforts commercialement raisonnables pour que chaque passerelle NAT soit disponible avec un Pourcentage de disponibilité mensuel de 99,9 % au moins, au cours de tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Lorsque la passerelle NAT ne satisfait pas à l'engagement de service, vous serez en droit de recevoir un crédit de service tel que décrit ci-après.

Crédits de service

Les Crédits de service sont calculés comme un pourcentage du total des frais que vous avez payés pour la passerelle NAT concernée au titre du cycle de facturation mensuel au cours duquel le Pourcentage de disponibilité mensuelle était compris dans les limites indiquées dans le tableau 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 %

Nous appliquerons les crédits de service uniquement aux futurs paiements de la passerelle NAT que vous devrez effectuer. 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, d'inexécution ou de tout autre manquement de notre part de mise à disposition de la passerelle NAT consistera à recevoir un Crédit de service (si vous y êtes admissible) conformément aux conditions du présent ANS.

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.

Procédures de demande de crédit et de paiement

Pour recevoir un Crédit de service, vous devez formuler une réclamation en [créant 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 :

1. les termes « Demande de créditANS » dans la ligne d'objet ;
2. les dates, heures de chaque incident d'Indisponibilité que vous alléguiez ;
3. l'ID de la passerelle NAT concernée ;
4. le cycle de facturation au titre duquel vous demandez des Crédits de service ;
5. vos journaux de demande qui documentent les erreurs et corroborent la panne alléguée (toute information confidentielle ou sensible figurant dans ces journaux doit être supprimée ou remplacée par des astérisques).

Si nous confirmons le Pourcentage de temps de disponibilité mensuel d'une telle demande et qu'il est inférieur à l'Engagement de service, alors nous vous délivrerons le Crédit de service dans un délai d'un cycle de facturation suivant le mois au cours duquel nous confirmons 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.

Exclusions de l'ANS concernant la passerelle NAT du VPC d'Amazon

L'Engagement de Service ne s'applique à aucune indisponibilité, suspension, ou résiliation de la passerelle NAT, ou à tout autre problème de performance de la passerelle NAT : (i) résultant de facteurs hors de notre contrôle raisonnable, y compris tout événement de force majeure ou tout problème d'accès à Internet ou tout autre problème connexe au-delà du point de démarcation de la passerelle NAT ; (ii) résultant de votre équipement, de votre logiciel ou autre technologie ; ; (iii) résultant de la non conformité avec les directives ou les limites énoncées dans la Documentation de la passerelle NAT sur le Site AWS ; (iv) résultant de la de suspension ou de la résiliation de votre droit d'utiliser la passerelle NAT conformément au Contrat (dénommées collectivement, les « Exclusions de l'ANS concernant la passerelle NAT »). Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux utilisés dans notre calcul du Pourcentage de temps de disponibilité mensuel, nous pouvons émettre un Crédit de service en tenant compte de ces facteurs à notre discrétion.

Définitions

- Le « Pourcentage de temps de disponibilité mensuel » est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage de temps d'Indisponibilité d'une passerelle NAT durant le mois. Les mesures de Pourcentage de temps de disponibilité mensuel excluent l'Indisponibilité résultant directement ou indirectement de toute exclusion de l'ANS concernant la passerelle NAT .
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus et que nous pouvons verser sur un compte admissible.
- Les termes « Indisponible » et « Indisponibilité » signifient qu'une ou que plusieurs instances EC2 ou fonctions VPC Lambda qui utilisent une passerelle NAT ne sont pas connectées à Internet et que toute tentative de connexion à Internet échoue.

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.