

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 Transit Gateway

Dernière mise à jour : 18 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service de l'AWS Transit Gateway (le présent « ANS ») est une politique régissant l'utilisation d'AWS Transit Gateway (« Transit Gateway ») et s'applique séparément à chaque compte utilisant Transit Gateway.

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 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 qui leur est attribuée dans le Contrat.

ANS

L'AWS prévoit deux engagements ANS pour Transit Gateway :

(1) un ANS Multi-AZ Transit Gateway qui régit chaque Transit Gateway déployé sur plusieurs AZ ; et (2) un ANS Single Transit Gateway qui régit individuellement les déploiements de Transit Gateway.

ANS Multi-AZ Transit Gateway

Lorsqu'une Transit Gateway est déployée simultanément sur deux zones de disponibilité ou plus («Transit Gateway multi-AZ »), AWS déployera des efforts commercialement raisonnables pour que chaque Transit Gateway multi-AZ soit disponible avec un pourcentage de disponibilité mensuelle tel qu'indiqué dans le tableau ci-dessous au cours de tout cycle de facturation mensuel (l'«ANS Transit Gateway 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 Single Transi

Pour chaque déploiement individuel de Transit Gateway (« Transit Gateway unique »), AWS déployera des efforts commercialement raisonnables pour mettre à disposition la Transit Gateway unique avec un pourcentage de disponibilité de Transit Gateway unique, comme indiqué dans le tableau ci-dessous, au cours de tout cycle de facturation mensuel (l'« ANS Transit Gateway unique ») :

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.

Pourcentage de disponibilité TGW unique	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 comme un pourcentage des frais totaux que vous avez payés pour la Transit Gateway applicable au cours du cycle de facturation mensuel pendant lequel l'ANS, le cas échéant, n'a pas été respecté.

Nous appliquerons les crédits de service uniquement aux paiements subséquents dont vous serez par ailleurs redevable au titre de la Transit Gateway. 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 Transit Gateway consistera à 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 les réclamations au titre de l'ANS Multi-AZ Transit Gateway et de l'ANS Transit Gateway unique pour un déploiement particulier de Transit Gateway.

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 Transit Gateway multi-AZ et les ANS Transit Gateway unique, selon le cas :

1. les termes « Demande de crédit ANS TGW » dans la ligne d'objet ;
2. les dates, heures de chaque incident d'Indisponibilité que vous allégez ;
3. Les ARN Transit Gateway impactés et l'identifiant d'attachement Transit Gateway ;
4. le cycle de facturation et les Régions AWS au titre desquels vous demandez des Crédits de service; et
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).

***Veuillez remplacer par des astérisques toute information confidentielle ou sensible qui figurent dans ces journaux.*

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.

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 Transit Gateway Service

Les ANS respectifs ne s'appliquent pas à toute indisponibilité, suspension ou résiliation de Transit Gateway, ou à tout autre problème de performance de Transit Gateway, directement ou indirectement : (i) causé par des facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, y compris tout cas de force majeure, tout problème d'accès à Internet ou problème connexe au-delà du point de démarcation de Transit Gateway ; (ii) résultant de toute action ou inaction de votre part (par exemple, une mauvaise configuration des tables de routage Transit Gateway, des groupes de sécurité VPC, des tables de routage VPC, des configurations VPC ou paramètres d'identification, etc.) ; (iii) résultant de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; (iv) résultant de votre manquement à vous conformer aux directives ou du dépassement des limites décrites dans la documentation de Transit Gateway sur le site AWS ; ou (v) découlant de la suspension ou la résiliation de votre droit d'utiliser Transit Gateway conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions à l'ANS de l'AWS Transit Gateway »).

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 TGW unique, le cas échéant nous pourrons émettre un crédit de service en tenant compte de ces facteurs à notre discrétion.

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 us-west-1a).
- Le « pourcentage de disponibilité mensuelle » est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage du cycle de facturation mensuel au cours duquel la Multi-AZ Transit Gateway concernée était indisponible.

Si la Transit Gateway concernée n'a été configurée que pour une partie du mois, elle est considérée comme étant disponible à 100 % pour la partie du mois pour laquelle elle n'a pas été configurée.

- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus et que nous pouvons verser sur un compte admissible.
- Le « pourcentage de disponibilité unique TGW » est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage du cycle de facturation mensuel au cours duquel la Transit Gateway unique concernée était indisponible.

Si la Transit Gateway unique applicable n'a été configurée que pour une partie du mois,

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.

la Transit Gateway est considérée comme étant disponible à 100 % pour la partie du mois où elle n'a pas été configurée.

- « Indisponible » et « Indisponibilité » signifient :
 - Dans le cas de l'ANS Multi-AZ Transit Gateway, lorsque toutes les tentatives de connexion vers et depuis un cloud privé virtuel via un attachement Multi-AZ Transit Gateway échouent pendant une période supérieure à 60 secondes consécutives, bien que ces attachements Multi-AZ Transit Gateway soient déployées dans deux ou plusieurs zones de disponibilité.
 - Dans le cas de l'ANS Transit Gateway unique, lorsque toutes les tentatives de connexion vers et depuis un cloud privé virtuel via une connexion de Transit Gateway unique échouent pendant une période supérieure à 60 secondes consécutives.