

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 Amazon Elastic Load Balancing

Dernière mise à jour : [25 juillet 2022]

Le présent Accord de niveau de service Amazon Elastic Load Balancing (le présent « ANS ») énonce les lignes directrices régissant l'utilisation d'Amazon Elastic Load Balancing (« Elastic Load Balancing ») et s'applique séparément à chaque compte utilisant Elastic Load Balancing. En cas de conflit entre les conditions du présent ANS et celles du Contrat client AWS ou de tout autre accord conclu avec nous et régissant votre utilisation de nos Services (le « Contrat »), les conditions générales du présent ANS s'appliqueront, mais uniquement eu égard audit 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 Elastic Load Balancing : (1) un ANS Multi-AZ Load Balancer qui régit chaque Équilibreur de charge déployé sur des AZ multiples ; et (2) un ANS Single Load Balancer qui régit chaque déploiement d'Équilibreur de charge ou de GWLB individuellement.

ANS Multi-AZ Elastic Load Balancer

Lorsqu'un Équilibreur de charge est déployé simultanément sur deux ou plusieurs AZ (« Multi-AZ Load Balancer »), AWS emploiera tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour assurer la disponibilité de chaque Multi-AZ Load Balancer selon un Pourcentage de disponibilité mensuelle tel que présenté dans le tableau ci-dessous pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« ANS Multi-AZ Load Balancer »).

Pourcentage de temps de disponibilité mensuel	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 %	30 %
Inférieur à 95,0 %	100 %

ANS Single-Load Balancer

Lorsqu'un Équilibreur de charge ou un GWLB, selon le cas, est déployé sur un seul AZ (« Single Load Balancer »), AWS emploiera tous les efforts raisonnables sur le plan commercial pour assurer la disponibilité de chaque Single Load Balancer selon un

Pourcentage de disponibilité mensuelle Single Load Balancer tel que présenté dans le tableau ci-dessous pendant tout cycle de facturation mensuel (l'ANS « Single Load Balancer »).

Pourcentage de disponibilité Single Load Balancer	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 %	30 %
Inférieur à 95,0 %	100 %

Crédits de service

Les Crédits de service correspondent à un pourcentage des frais totaux que vous avez versés en contrepartie de l'Équilibreur de charge lors du cycle de facturation mensuelle pour lequel l'ANS, le cas échéant, n'a pas été rempli.

Nous n'appliquerons les Crédits de service qu'aux futurs paiements Elastic Load Balancing 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 Elastic Load Balancing 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 accumuler des demandes au titre de l'ANS Multi-AZ Load Balancer et de l'ANS Single Load Balancer pour le déploiement d'un Équilibreur de charge particulier. Votre demande n'est admissible que si elle nous parvient au plus tard à la fin du deuxième cycle de facturation après lequel l'incident s'est produit et doit comprendre les informations indiquées ci-dessous pour l'ANS Multi-AZ Load Balancer et l'ANS Single Load Balancer, selon le cas :

1. les mots « Demande de crédit ANS ELB » dans la ligne d'objet ;
2. les dates et heures auxquelles chaque Incident d'Indisponibilité que vous invoquez s'est produit ;
3. les noms ARN ou systèmes de noms de domaines (DNS) de l'Équilibreur de charge affecté ;
4. le cycle de facturation et les régions AWS à l'égard desquels vous demandez

les Crédits de service ; et

5. tout historique de demande ou de suivi documentant les erreurs et corroborant l'interruption que vous invoquez**

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

Si nous confirmons une réclamation au titre de l'ANS applicable, nous vous accorderons le Crédit de service pendant le cycle de facturation qui suit le mois où nous avons confirmé votre demande. 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 de l'ANS Amazon Elastic Load Balancing

Les ANS respectifs ne s'appliquent pas si Elastic Load Balancing n'est pas disponible, si nous le suspendons ou y mettons fin ou si d'autres problèmes de fonctionnement de l'Équilibreur de charge ou de GWLB surviennent directement ou indirectement pour les raisons suivantes : (i) des facteurs indépendants de notre volonté raisonnable, y compris un cas de force majeure ou des problèmes d'accès Internet ou des problèmes connexes se produisant au delà du point de démarcation d'Elastic Load Balancing ; (ii) une action ou une omission de votre part (par exemple, la mauvaise configuration des groupes de sécurité, des configurations VPC ou des paramètres d'authentification, la désactivation de clés de chiffrement ou le fait de rendre les clés de chiffrement inaccessibles, etc.) ; (iii) votre matériel, vos logiciels ou vos autres technologies ; (iv) le fait que vous ne vous conformiez pas aux directives décrites dans le Guide de l'utilisateur Elastic Load Balancing qui est affiché sur le site d'AWS ; ou (v) le fait que nous ayons suspendu votre droit d'utiliser Elastic Load Balancing ou que nous y ayons mis fin conformément au Contrat (collectivement, les « Exclusions de l'ANS Amazon Elastic Load Balancing »). Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux utilisés dans notre calcul du Pourcentage de temps de disponibilité mensuel, ou le calcul du pourcentage de disponibilité de Single Load Balancer, selon le cas, nous pourrions vous accorder un Crédit de service en tenant compte de ces autres 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, é-u-ouest-1a).
- « GWLB » désigne un équilibreur de charge de passerelle (Gateway Load Balancer).
- Les « Cibles saines » sont les cibles de l'Équilibreur de charge ou du GWLB, selon le cas, qui renvoient un Code de réussite à la suite de la vérification de l'état envoyée à partir de l'Équilibreur de charge ou du GWLB, selon le cas.

- Un « Équilibreur de charge » désigne un Équilibreur de charge d'application, un Équilibreur de charge réseau ou un Équilibreur de charge classique, selon le cas.
- Le « Pourcentage de disponibilité mensuelle » est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage de minutes, pendant le mois, au cours desquelles l'un ou l'autre des Multi-AZ Load Balancers, selon le cas, était dans un état d'Indisponibilité.
- 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 temps de disponibilité Single Load Balancer » est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage de minutes pendant le mois au cours duquel un Single Load Balancer était en état d'Indisponibilité.
- « Indisponible » et « Indisponibilité » signifient que :
 - Dans le cas de l'ANS Multi-AZ Load Balancer, votre Multi-AZ Load Balancer, qui est activé dans deux ou plusieurs Zones de disponibilité et a au moins une Cible saine, n'a aucune connectivité externe et que toutes les tentatives de connexion au Multi-AZ Load Balancer échouent.
 - Dans le cas de l'ANS Single Load Balancer, votre Single Load Balancer, qui a au moins une Cible saine, n'a aucune connectivité externe et que toutes les tentatives de connexion au Single Load Balancer échouent.