

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 du **contrôleur de récupération d'application Amazon**

Dernière mise à jour : 15 août 2024

Le présent Accord de niveau de service **contrôleur de récupération d'application Amazon** (« ANS ») est une politique qui régit l'utilisation du **contrôleur de récupération d'application** et s'applique séparément à chaque compte utilisant le **contrôleur de récupération d'application Amazon**. 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 indiquée dans le Contrat.

Engagement de service

AWS déploiera des efforts commercialement raisonnables pour mettre à disposition chaque **contrôleur de récupération d'application Amazon** avec un pourcentage de temps de disponibilité mensuel de 99,9 % au minimum au cours de tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Dans l'éventualité où le cluster de contrôleurs de récupération d'application Amazon ne respecterait pas l'engagement de service, vous pourrez prétendre à un crédit de service comme indiqué ci-dessous.

Crédits de service

Les crédits de service sont calculés sous la forme d'un pourcentage du total des frais que vous avez payés pour le cluster de contrôleurs de récupération d'application Amazon concerné pour le cycle de facturation mensuelle au cours duquel l'engagement de service n'a pas été satisfait, conformément au barème suivant :

Pourcentage de disponibilité mensuelle	Pourcentage de crédit de service
Inférieur à 100 %, mais égal ou supérieur à 99,99 %	10 %
Inférieur à 99,99 %, mais égal ou supérieur à 99,95 %	30 %
Inférieur à 99,95 %	100 %

Nous appliquerons les crédits de service uniquement aux paiements subséquents dont vous serez par ailleurs redevable au titre du contrôleur de récupération d'application Amazon. 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, de dysfonctionnement ou de tout autre manquement de notre part à fournir le contrôleur de récupération d'application Amazon 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](#). 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, les horaires et le cluster de contrôleurs de récupération d'applications Amazon concerné pour chaque incident d'indisponibilité invoqué ; et
- (iii) 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 communiqué et que celui-ci est inférieur à l'engagement de service, nous vous octroierons le crédit de service lors d'un cycle de facturation subséquent au mois au cours duquel la demande a été reçue.. Votre manquement à fournir la demande et d'autres informations comme requis ci-dessus vous rendra inadmissible à recevoir un crédit de service.

Exclusions à l'ANS du contrôleur de récupération d'application Amazon

L'engagement de service ne s'applique pas à l'indisponibilité, à la suspension ou à la résiliation **du** contrôleur de récupération d'application Amazon, ou à tout autre problème de performance du contrôleur de récupération d'application Amazon: i) résultant de facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, y compris tout cas de force majeure, tout problème d'accès à Internet ou tout problème connexe au-delà du point de démarcation du contrôleur de récupération d'application d'Amazon; ii) résultant d'actions ou d'inactions volontaires de votre part ou de la part d'une tierce partie ; iii) résultant de votre manquement à vous conformer aux directives et aux meilleures pratiques décrites dans la [Documentation du contrôleur de récupération d'application Amazon](#) qui figurent sur le site AWS ; iv) provenant de votre équipement, logiciel ou autre technologie et/ou de l'équipement, logiciel ou autre technologie d'une tierce partie

(à l'exception de l'équipement tiers que nous contrôlons directement ; ou v) résultant de la suspension ou la résiliation de votre droit d'utiliser le contrôleur de récupération d'application Amazon conformément au Contrat ; ou vi) faisant suite à des mises à jour du contrôle de routage, survenues au cours d'une période pendant laquelle vous n'avez pas tenté en permanence d'effectuer des appels d'API contre tous les points d'extrémité de votre cluster (p. ex., : https://host*.ap-northeast-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1, https://host*.ap-southeast-2.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1, https://host*.eu-west-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1, https://host*.us-west-2.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1, and https://host*.us-east-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1) (collectivement, les « exclusions à l'ANS du contrôleur de récupération d'application Amazon») 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

- « 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).
- Un « Cluster » est un ensemble de points de terminaison régionaux redondants qui vous permet d'effectuer des appels API pour mettre à jour ou connaître l'état d'un ou de plusieurs contrôles du routage.
- Un « contrôle de routage » est un bouton qui vous permet de vérifier si le trafic d'applications est ou n'est pas acheminé vers une région AWS ou zone de disponibilité spécifique.
- Le « Pourcentage de temps de disponibilité mensuel » est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage de minutes pendant le mois au cours un cluster était en état d'Indisponibilité. Les mesures de pourcentage de temps de disponibilité mensuel excluent l'Indisponibilité résultant directement ou indirectement de toute exclusion à l'ANS du contrôleur de récupération d'application Amazon
- Un « crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.
- Les termes « indisponible » et « indisponibilité » signifient que tous les appels API valides effectués en continu vers tous les points d'extrémité d'un cluster pendant une minute n'aboutissent pas à un code de réussite 2xx. Si des appels API valides ne sont pas tentés en continu contre tous les points d'extrémité d'un cluster pendant une minute, ou si aucun appel API n'est effectué contre un point d'extrémité du cluster pendant cette même minute, le cluster est considéré comme étant disponible pendant cette minute.