

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 Cloud WAN d'AWS

Dernière mise à jour : 27 juillet 2022

Le présent Accord de niveau de service Cloud WAN (cet « ANS ») est une politique qui régit l'utilisation du Cloud WAN d'AWS (« Cloud WAN ») et s'applique séparément à chaque compte qui utilise WAN. En cas de divergence entre les conditions du présent ANS et les conditions du Contrat Client AWS ou d'un 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 eu égard à 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.

ANS

AWS prend deux engagements d'ANS pour Cloud WAN : (1) un ANS Cloud WAN multi-AZ qui régit chaque déploiement où toutes les pièces jointes Cloud WAN connectées à un Virtual Private Cloud (« VPC ») d'Amazon sont déployées dans différentes AZ ; et (2) un ANS Cloud WAN à AZ unique qui régit chaque déploiement où une ou plusieurs pièces jointes Cloud WAN connectées à un VPC sont déployées dans une seule AZ.

ANS Cloud WAN multi-AZ

Lorsque toutes les pièces jointes Cloud WAN connectées à un VPC sont déployées conjointement sur deux ou plusieurs AZ (« Cloud WAN multi-AZ »), AWS déployera des efforts raisonnables d'un point de vue commercial pour rendre chaque déploiement Cloud WAN multi-AZ disponible avec un pourcentage de disponibilité mensuel tel qu'indiqué dans le tableau ci-dessous au cours de tout cycle de facturation mensuel (l'« ANS Cloud WAN multi-AZ ») :

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 %	25 %
Inférieur à 95,0 %	100 %

ANS Cloud WAN à AZ unique

Lorsqu'une ou plusieurs pièces jointes Cloud WAN connectées à un VPC sont déployées dans une AZ unique (« Cloud WAN à AZ unique »), AWS déploiera des efforts raisonnables d'un point de vue commercial pour rendre chaque déploiement Cloud WAN à AZ unique disponible avec un pourcentage de disponibilité mensuel tel qu'indiqué dans le tableau ci-dessous au cours de tout cycle de facturation mensuel (l'« ANS Cloud WAN à AZ unique ») :

Pourcentage de disponibilité Cloud WAN à AZ 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 en tant que pourcentage du total des charges payées par vous pour les pièces jointes Cloud WAN affectées dans la ou les Régions AWS attribuées pour le cycle de facturation mensuel dans lequel l'ANS, le cas échéant, n'a pas été honoré.

Nous n'appliquerons les Crédits de service qu'aux futurs paiements Cloud WAN 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 Cloud WAN 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 réclamations au titre de l'ANS Cloud WAN multi-AZ et l'ANS Cloud WAN à AZ unique pour un déploiement Cloud WAN particulier. Votre demande doit être reçue par nous d'ici la fin du deuxième cycle de facturation après lequel l'incident est survenu et doit inclure les informations indiquées ci-dessous pour l'ANS Cloud WAN multi-AZ et l'ANS Cloud WAN à AZ unique, selon le cas :

1. la mention « Demande de Crédit ANS Cloud WAN » dans la ligne d'objet ;

2. les dates, heures de chaque incident d'Indisponibilité que vous allégez ;
3. Les ARN Core Network Edge touchés et l'identifiant de pièce jointe Core Network ;
4. le cycle de facturation et les régions AWS concernant lesquels vous réclamez des Crédits de service ; et
5. vos journaux de requête qui documentent les erreurs et étayent l'interruption que vous allégez.**

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

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 de l'ANS relatives au service Cloud WAN d'AWS

Les ANS évoqués ici ne s'appliquent pas à toute indisponibilité, suspension ou cessation du Cloud WAN, ou à tout autre problème de performance du Cloud WAN, directement ou indirectement : (i) causé par des facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, y compris tout événement de force majeure ou problème d'accès Internet ou problèmes connexes au-delà du point de démarcation de Cloud WAN ; (ii) qui résulte de toute action ou inaction de votre part (par ex, mauvaise configuration du réseau central, des tables de politique du réseau central en périphérie du réseau central, des groupes de sécurité VPC, des tables d'itinéraire VPC, des configurations VPC ou de tout paramètre d'identification, etc.) ; (iii) qui résultent de votre équipement, logiciel ou autre technologie ; (iv) qui résultent du fait que vous ne suivez pas les directives ou dépassez les limites décrites dans la documentation Cloud WAN sur le site AWS ; ou (v) qui découlent de notre suspension ou de la résiliation de votre droit d'utiliser le réseau Cloud WAN conformément au contrat (collectivement, les « exclusions de l'ANS Cloud WAN AWS »). 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 Cloud WAN à AZ unique, selon le cas, nous pouvons émettre un Crédit de service en tenant compte de ces facteurs à notre discrétion.

Définitions

- « Zone de disponibilité » et « AZ » (availability zone) désignent un lieu isolé au sein d'une région AWS identifié par une lettre accolée au code région AWS (p. ex., us-west-1a).
Le « Pourcentage mensuel de disponibilité » est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage du cycle de facturation mensuel pendant lequel le Cloud WAN multi-AZ était indisponible. Si le Cloud WAN Multi-AZ a uniquement été

configuré pour une partie du mois, l'hypothèse retenue est que le Cloud WAN Multi-AZ est disponible 100 % de la partie du mois pour laquelle il n'a pas été configuré.

- 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 du Cloud WAN à AZ unique » est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage du cycle de facturation mensuel pendant lequel le Cloud WAN à AZ unique était indisponible. Si le Cloud WAN à AZ unique a uniquement été configuré pour une partie du mois, l'hypothèse retenue est que le Cloud WAN à AZ unique est disponible à 100 % pour la partie du mois pour laquelle il n'a pas été configuré.
- « Indisponible » ou « Indisponibilité » signifient :
 - Pour l'ANS Cloud WAN multi-AZ, lorsque toutes les tentatives de se connecter à, ou à partir du VPC via les pièces jointes Cloud WAN multi-AZ échouent pendant plus de 120 secondes consécutivement, lorsque tous ces pièces jointes Cloud WAN sont déployées dans deux Zones de disponibilité ou davantage.
 - Pour l'ANS Cloud WAN à AZ unique, lorsque toutes les tentatives de se connecter à, et à partir d'un VPC via toutes les pièces jointes Cloud WAN à AZ unique échouent pendant plus de 120 secondes consécutivement.