

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 Elastic Disaster Recovery (DRS)

Dernière mise à jour : 4 mai 2022

Le présent Accord de niveau de service (« ANS ») de l’AWS Elastic Disaster Recovery (DRS) est une politique régissant l'utilisation de l’AWS Elastic Disaster Recovery (« DRS ») et s'applique séparément à chaque compte utilisant DRS. En cas de conflit entre les conditions du présent ANS et les conditions du [AWS Customer Agreement](#) ou d'un autre contrat conclu avec nous au titre de votre utilisation de nos Services (le « Contrat »), les conditions générales du présent ANS s'appliqueront, mais uniquement par rapport à ce 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.

Engagement de service

AWS déploiera des efforts raisonnables d'un point de vue commercial pour que DRS soit disponible selon un certain pourcentage de temps de disponibilité mensuel, d'au moins 99,9 % pour chaque région AWS pendant tout cycle de facturation mensuel (l'« engagement de service »). Dans l'éventualité où DRS ne respecterait pas l'engagement de service, vous pourrez prétendre à un crédit de service tel que décrit ci-dessous.

Crédits de service

Les crédits de service sont calculés sous forme de pourcentage du total des frais que vous payez pour DRS dans la région AWS concernée pour le cycle de facturation mensuel 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 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 n'appliquerons les crédits de service qu'aux paiements subséquents dont vous serez par ailleurs redevable au titre de DRS. À notre discrétion, nous pouvons verser les crédits 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

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.

vous donneront droit à aucun remboursement ou autre paiement de la part d'AWS. Les crédits de service seront dus et versés 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 du contrat, votre seul et unique recours en cas d'indisponibilité ou d'inexécution de DRS, ou de tout autre défaut de notre part de mise à disposition dudit service, consiste en la réception de crédits de service (si vous y êtes admissible) conformément aux conditions du présent ANS.

Procédures de demande de crédit et de paiement

Pour recevoir des crédits 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 :

- (i) les termes « demande de crédit ANS » dans la ligne d'objet ;
- (ii) le cycle de facturation et la/les région(s) AWS pour lesquelles vous demandez des crédits de service, ainsi que le pourcentage de disponibilité mensuel pour chaque région AWS au titre du cycle de facturation et les dates, heures et disponibilités spécifiques par intervalle de 5 minutes ayant connu une disponibilité inférieure à 100 % dans la région AWS concernée sur toute la durée du cycle de facturation ; et
- (iii) les registres de vos demandes qui documentent les erreurs et la panne alléguée (toute information confidentielle ou sensible figurant dans ces registres doit être supprimée ou remplacée par des astérisques).

Si nous confirmons que le pourcentage de temps de disponibilité mensuel d'une telle demande de crédit est inférieur à l'engagement de service, nous vous verserons les crédits de service durant le cycle de facturation suivant le mois au cours duquel vous aurez effectué la demande de crédit. Si vous omettez de faire la demande de crédit et de fournir les informations connexes comme requis ci-dessus, vous ne pourrez pas prétendre aux crédits de service.

Exclusions à l'ANS de DRS

L'engagement de service ne s'applique pas à l'indisponibilité, à la suspension ou à la résiliation de DRS, ni à tout autre problème de performance de DRS : (i) qui serait causé par des facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, y compris tout cas de force majeure ou d'accès à internet ou tout problème connexe au-delà du point de démarcation de DRS ; (ii) qui résulterait d'actions ou d'inactions de votre part ; (iii) résultant de votre manquement à vous conformer aux directives et aux bonnes pratiques décrites dans la documentation DRS sur le Site AWS ; (iv) qui résulterait de votre équipement, de vos logiciels ou de toute autre technologie ; ou (v) qui découlerait de la suspension ou de la résiliation de votre droit d'utiliser DRS conformément au

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.

Contrat (collectivement, les « exclusions à l'ANS de DRS »). Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux qui sont explicitement utilisés dans notre calcul du pourcentage de temps de disponibilité mensuel, nous pourrions verser des crédits de service en tenant compte desdits facteurs à notre discrétion.

Définitions

- La « disponibilité » représente, pour chaque intervalle de 5 minutes, le pourcentage de demandes traitées par l'AWS DRS qui n'échouent pas en retournant un message d'Erreur et qui se rapportent uniquement aux fonctions de l'AWS DRS fournies. Si vous n'effectuez aucune demande dans un intervalle donné de 5 minutes, cet intervalle est considéré comme disponible à 100 %.
- Une « erreur » est une demande qui génère un code d'erreur 500 ou 503.
- Le « pourcentage de temps de disponibilité mensuel » pour DRS dans une région AWS déterminée correspond à la moyenne de la disponibilité de l'ensemble des intervalles de 5 minutes d'un cycle de facturation mensuel. Les mesures de pourcentage de temps de disponibilité mensuel excluent toute indisponibilité résultant directement ou indirectement d'une exclusion à l'ANS DRS.
- Une « demande » est une invocation d'une demande d'API publique de DRS en appelant directement l'API d'invocation des API publiques répertoriées dans la documentation de DRS.
- Un « crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible.