

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 pour AWS Firewall Manager

**Dernière mise à jour : 2 mai 2022**

Le présent contrat de niveau de service AWS Secrets Manager (le « CNS ») constitue une politique régissant l'utilisation d'AWS Firewall Manager et s'applique séparément à chaque compte utilisant AWS Firewall Manager. 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.

## Engagement de service

AWS déploiera des efforts commercialement raisonnables pour mettre AWS Firewall Manager à disposition avec le pourcentage de disponibilité mensuel applicable au cours de tout cycle de facturation mensuel (l'« Engagement de service »). Tout non-respect par AWS Firewall Manager de l'Engagement de service vous donne droit à un Crédit de service tel que décrit ci-dessous.

## Crédits de service

Les Crédits de service sont calculés sous forme d'un pourcentage du total des frais que vous payez pour AWS Firewall Manager 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 :

Pour toutes les demandes non spécifiées ci-dessous :

| 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'appliquons les Crédits de service qu'aux paiements AWS Firewall Manager futurs dont vous êtes ultérieurement redevable. À notre discrétion, nous pouvons verser le Crédit de service sur la carte de crédit que vous avez utilisée pour payer le cycle de

facturation au cours duquel l'Engagement de service n'a pas été respecté. 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 AWS Firewall Manager 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) l'identifiant du compte AWS pour lequel la demande de crédit est faite, le point d'extrémité de l'API AWS Firewall Manager qui n'a pas respecté l'engagement de service, les dates et heures de chaque incident de taux d'erreur non nuls que vous revendiquez ; et
- (iii) vos journaux de demande qui contiennent les identifiants de demande et documentent les erreurs pour corroborer 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 est inférieur à l'Engagement de service, alors nous vous délivrerons le Crédit de service dans un délai d'un cycle de facturation suivant le mois au cours duquel nous confirmons votre demande. Votre manquement à fournir la demande et d'autres informations comme requis ci-dessus vous rendra inadmissible à recevoir un Crédit de service.

## **Exclusions de l'ANS d'AWS Firewall Manager**

L'Engagement de service ne s'applique pas à l'indisponibilité, à la suspension ou à la résiliation d'AWS Firewall Manager, ou à tout autre problème de performance d'AWS Firewall Manager : i) causé(e) par des facteurs échappant à notre contrôle raisonnable, y compris tout événement de force majeure ou tout problème d'accès à Internet ou problème connexe au-delà du point de démarcation d'AWS Firewall Manager ; ii) sans lien sur, ou au niveau des [actions AWS Firewall Manager API](#) documentées sur le site AWS ; iii) en raison du non-respect des recommandations décrites dans la Documentation AWS Firewall Manager sur le site AWS ; iv) résultant d'actions ou d'inactions de votre part ; v) provenant de votre équipement, logiciel ou autre

technologie ; ou vi) suite à la suspension ou résiliation de votre droit d'utiliser AWS Firewall Manager conformément à l'Accord (collectivement, les « Exclusions de l'ANS AWS Firewall Manager »).

Si la disponibilité est affectée par des facteurs autres que ceux utilisés dans notre calcul du Taux d'erreur, nous pouvons émettre un Crédit de service en tenant compte de ces facteurs à notre discrétion.

## Définitions

- Une « erreur » est une demande d'API de AWS Firewall Manager qui renvoie un code d'erreur 500 ou 503.
- « Taux d'erreur » : désigne le nombre total d'erreurs internes renvoyées par les API de AWS Firewall Manager divisé par le nombre total de demandes pour le type de demande applicable pendant cet intervalle de cinq minutes dans une région AWS donnée. Nous calculerons le Taux d'erreur pour chaque compte AWS Firewall Manager sous la forme d'un pourcentage pour chaque intervalle de cinq minutes compris dans le cycle de facturation mensuel. Le calcul du nombre d'erreurs de serveur internes n'inclura pas les erreurs qui surviennent en lien direct ou indirect avec l'une des Exclusions à l'ANS AWS Firewall Manager.
- Le « Pourcentage mensuel de disponibilité » est calculé en soustrayant de 100 % la moyenne des Taux d'erreur pour chaque intervalle de cinq minutes compris dans le cycle de facturation mensuel.
- Un « Crédit de service » est un crédit en dollars calculé comme indiqué ci-dessus que nous pouvons verser sur un compte admissible AWS Firewall Manager.